



Werkinstructie PZB

Inschakelen extra ondersteuning door gemeenten



Achtergrond

Deze instructie beschrijft het handelingsperspectief voor de PZB wanneer de ouder in gesprek met de PZB aangeeft graag met zijn of haar eigen gemeente in contact te komen voor hulp binnen de vijf leefgebieden: huisvesting, inkomen, schulden, zorg en gezin.

Vanaf 25 augustus 2021 worden de BSN, naam, geboortedatum en indien beschikbaar het telefoonnummer gedeeld wanneer de ouder bij aanmelding bij UHT kenbaar heeft gemaakt brede hulp van de gemeente te willen ontvangen. Het is dus mogelijk dat de ouder al in contact is met de gemeente.

Voor 25 augustus 2021 ontvingen de gemeenten elke twee weken een overzicht van nieuwe aanmeldingen bij UHT ongeacht of de ouder dit kenbaar had gemaakt. Juridisch was dit mogelijk onder het zogenoemde machtigingsbesluit. Gemeenten vroegen namens de Belastingdienst aan ouders of zij brede hulp nodig hadden en wanneer een ouder aangaf daar geen gebruik van te willen maken, dan was de gemeente verplicht om deze gegevens te vernietigen.

Het staat de ouder vrij om de hulp van de gemeente af te wijzen. Dit heeft geen invloed op de behandeling van het dossier van de ouder bij de Belastingdienst. Als de ouder hulp van de gemeente afwijst, dan verwijdert de gemeente de gegevens van de ouder en zal de gemeente geen contact meer opnemen. De ouder kan het beste zelf tijdens het gesprek met de gemeente aangeven dat hij of zij geen hulp of contact met de gemeente wenst.

Een ouder die in eerste instantie heeft aangegeven geen hulp te wensen vanuit de gemeente kan daar later op terugkomen. In dat geval zullen wij de ouder daar alsnog bij helpen.



0

Inschakelen extra ondersteuning door gemeenten

Vertel de ouder over de mogelijkheid van hulp van hun gemeente op vijf gebieden: huisvesting, inkomen, schulden, zorg en gezin (zie voor meer informatie ook de website of het document 'Toelichting OdG' op de Kennisbank UHT:

Kennis > F. Ondersteunend UHT > 2. Brede Hulp (o.a. Gemeente) > a. Over het proces
Let er op geen toezeggingen te doen over de hulp van de gemeente. Dus zeg bijvoorbeeld niet toe dat de gemeente een huis gaat regelen.

- De enige gegevens die wij delen met de gemeente zijn contactgegevens van de ouder zoals BSN, naam en telefoonnummer. Wij delen NOOIT het dossier van de ouder.
- Vraag de ouder na deze uitleg of hij/zij een gesprek met de gemeente wenst. Houdt dit zo laagdrempelig mogelijk. Gebruik liever woorden als "zou u het fijn vinden binnenkort met uw eigen gemeente uw persoonlijke situatie te bespreken en samen met de gemeente te kijken wat zij voor u kunnen doen" dan "wilt u hulp van de gemeente?"
- Indien de ouder niet in contact met de gemeente gebracht wenst te worden dan dient in TVS voor de menuoptie 'Vastleggen burgergegevens UHT' gekozen te worden. Klik op wijzigen. Het veld 'Toestemming gegevensuitwisseling' staat reeds op "Nee". Laat dat zo staan. Maak eventueel een korte opmerking en sla de gegevens op. LET OP: voor uitzonderingen zie aandachtspunten.
- Vraag de ouder of hij of zij al contact heeft met de eigen gemeente, of dat de ouder in contact gebracht wil worden met de eigen gemeente. Bied ook aan om daarbij te helpen.
- Gebruik werkinstructie A (vanaf blz. 3) indien blijkt dat de ouder al door de eigen gemeente benaderd is, of al in contact is met de eigen gemeente.
- Gebruik werkinstructie B (vanaf blz. 4) indien de ouder aangeeft in contact gebracht te willen worden met de eigen gemeente.

(Het is uiteraard mogelijk dat de ouder op een later moment wel met de eigen gemeente in contact wenst te komen via de PZB en de ouder dan besluit om toch gebruik te maken van de hulp van de gemeente. Volg in dat geval ook werkinstructie A of B)



(A) De ouder is al in contact met de gemeente

1

Leg vast dat de ouder al door de eigen gemeente benaderd is, of al in contact is met de eigen gemeente.

- Het is erg belangrijk om vast te leggen of de ouder al in contact is met de gemeente.
- Hiervoor dient in TVS voor de menuoptie 'Vastleggen burgergegevens UHT' gekozen te worden en dient het veld 'Doorverwezen naar gemeente voor hulp' aangepast te worden van 'nee' naar 'ja' zodat er geen gegevensuitwisseling hoeft plaats te vinden tussen de gemeente en UHT Data/CAP.

2

Nazorg tijdens gesprek

- Vraag tijdens je gesprekken met de ouder (de ouderinteractiemomenten) ook altijd even naar de voortgang van de hulp bij de gemeente.
- Mocht de ouder aangeven dat de hulpverlening aan de kant van de gemeente niet naar tevredenheid verloopt, stuur dan een mail naar odg@belastingdienst.nl. Het Brede Hulpteam neemt dan contact op met de VNG.

3

Afrondingsgesprek (als de ouder de beschikking heeft gehad)

- Eindigt de behandeling van de ouder vanuit onze kant, omdat de uitkomst bekend is en de ouder een beschikking heeft gehad? **Dan vindt altijd een afrondingsgesprek plaats.**
- Vink tijdens dat afrondingsgesprek samen met de ouder altijd in de checklist aan of hij/zij in contact is met (en geholpen wordt door) zijn of haar gemeente.



(B) De ouder is niet in contact met de gemeente

1

Hoe wil de ouder het liefst in contact komen met de gemeente?

- Vertel over de verschillende mogelijkheden die de ouder heeft om in contact te komen met zijn/haar gemeente. Let op: door de privacywetgeving (AVG) zijn er vijf (5) mogelijkheden:
 - **Mogelijkheid 1:** de gemeente neemt contact op met de ouder. Kiest de ouder voor deze mogelijkheid, dan dient in TVS voor de menuoptie 'Vastleggen burgergegevens UHT' gekozen te worden en dient het veld 'Toestemming gegevensuitwisseling' aangepast te worden van 'nee' naar 'ja' zodat de gemeente automatisch de gegevens ontvangt via UHT Data en CAP Gegevens. **Let op!** Het is belangrijk dat deze registratie zorgvuldig gebeurt, anders worden de gegevens niet uitgewisseld met de gemeenten.

Volg het stappenplan indien de ouder gebruik wenst te maken van een van de volgende opties:

- **Mogelijkheid 2:** de ouder neemt zelf contact op met de gemeente en krijgt daarvoor van ons de contactgegevens van de gemeentelijke contactpersoon.
- **Mogelijkheid 3:** Je verbindt de ouder rechtstreeks door met de gemeente.
- **Mogelijkheid 4:** Je organiseert een digitale afspraak met de ouderen een gemeentelijk hulpverlener.
- **Mogelijkheid 5:** Je organiseert een fysieke afspraak met de ouderen een gemeentelijk hulpverlener.

2

De ouder in contact brengen

Mogelijkheid 2

- Wil de ouder het liefst zélf contact opnemen met zijn of haar gemeente? Deel dan de contactgegevens met de ouder.
- Controleer altijd bij het eerstvolgende contact met de ouder of het inderdaad gelukt is om met de gemeente in contact te komen, en of de ouder ook echt geholpen wordt. Maak een melding bij het Brede Hulpteam via odg@belastingdienst.nl wanneer blijkt dat de ouder niet, of niet voldoende, geholpen wordt.
- Wanneer de ouder inmiddels in contact is met de gemeente dien je dit te registreren. [zie werkinstructie A]. Hiervoor dient in TVS voor de menuoptie 'Vastleggen burgergegevens UHT' gekozen te worden en dient het veld 'Doorverwezen naar gemeente voor hulp' aangepast te worden van 'nee' naar 'ja' zodat er geen gegevensuitwisseling hoeft plaats te vinden tussen de gemeente en UHT Data/CAP.



3

Mogelijkheid 3, 4 of 5

- Wil de ouder liever dat jij de afspraak maakt? (om rechtstreeks door te verbinden of voor een digitale of fysieke afspraak). Neem dan contact op met de gemeente en plan samen met de gemeente en de ouder de afspraak in.
- Breng de ouder op de hoogte dat de afspraak gepland is. Neem dit ook op in het gespreksverslag.
- Lukt het niet om een afspraak te maken met de gemeente en de ouder? Geef dit dan direct door aan het Brede Hulpteam via odg@belastingdienst.nl.
- Het team neemt contact op met de gemeente op beleidsniveau of eventueel met de VNG om deze afspraak alsnog mogelijk te maken.

4

Nazorg tijdens het gesprek

- Vraag tijdens je gesprekken met de ouder (ouderinteractiemomenten) ook altijd even naar de voortgang van de hulp bij de gemeente.
- Mocht de ouder aangeven dat de hulpverlening aan de kant van de gemeente niet naar tevredenheid verloopt, stuur dan een mail naar odg@belastingdienst.nl. Het Brede Hulpteam neemt dan contact op met de VNG/ en of gemeente.

5

Afrondingsgesprek (als de ouder de beschikking heeft gehad)

- Eindigt de behandeling van de ouder vanuit onze kant, omdat de uitkomst bekend is en de ouder een beschikking heeft gehad? **Dan vindt altijd een afrondingsgesprek plaats.**
- Vink tijdens dat afrondingsgesprek samen met de ouder altijd in de checklist aan of hij/zij in contact is met (en geholpen wordt door) zijn of haar gemeente.



Overige aandachtspunten



Overige aandachtspunten

Wijziging van toestemming doorgeven gegevens aan de gemeente

- Indien een ouder in een eerder stadium een keuze heeft gemaakt en wil terugkomen op dat besluit, dan zijn er de volgende opties:
- Voor 25 augustus 2021 aangemeld bij UHT. De gegevens zijn onder het machtigingsbesluit automatisch uitgewisseld:
 - Naar "Nee": Intrekken van deze gegevens gaat niet. Indien een ouder geen contact met de gemeente wenst, dan kan de ouder dat aangeven in het eerste gesprek met de gemeente. Zij zullen daarna de gegevens verwijderen.
 - Naar "Ja": De gemeente zal na verloop van tijd contact zoeken met de ouder. Wenst de ouder sneller contact met de gemeente? Kies dan één van de opties van mogelijkheid 2 tot en met 5.
- Na 25 augustus 2021 aangemeld bij UHT;
 - Naar "Nee" (ouder heeft dus eerst wel toestemming gegeven): De gegevens zijn al met de gemeente gedeeld nadat de ouder de eerste keer wel "Ja" heeft aangegeven. Intrekken van deze gegevens gaat niet. Indien een ouder geen contact (meer) wenst met de gemeente, dan kan de ouder dat aangeven in het eerste gesprek met de gemeente. Zij zullen daarna de gegevens verwijderen.
 - Naar "Ja": volg deze werkinstructie vanaf B1.

Verificatie van de contactgegevens van de gemeente

- De contactgegevens zijn geverifieerd door de VNG. Het kan uiteraard voorkomen dat de contactgegevens niet kloppen.

Een wijziging doorgeven in de contactgegevens van de gemeente

- Wanneer de contactgegevens niet kloppen, vraag dan de juiste gegevens op_ bij de gemeente.
- Neem contact op met de juiste contactpersoon.
- Meld de wijziging bij odg@belastingdienst.nl

Een escalatiemelding maken indien de ouder een probleem heeft met de gemeente

- Mocht de ouder aangeven dat de hulpverlening aan de kant van de gemeente niet naar tevredenheid verloopt, stuur dan een mail naar odg@belastingdienst.nl.
- Het Brede Hulpteam neemt dan contact op met de VNG/ en of gemeente.
- Neem daarin op het BSN van de ouder, welke gemeente het betreft en een korte omschrijving van het probleem.
- Het Brede Hulpteam koppelt terug aan de PZB wanneer de escalatie succesvol verlopen is zodat de PZB opnieuw met de gemeente en ouder een afspraak kan maken.



Omgang (met de gemeente als) wettelijke vertegenwoordiger

- Als een ouder een wettelijke vertegenwoordiger/ formeel gemachtigde in de arm heeft genomen, dan gaan wij uit van die machtiging en delen we alle noodzakelijke informatie met die gemachtigde / wettelijke vertegenwoordiger. Dat geldt ook als de gemeente als formeel gemachtigde / wettelijke vertegenwoordiger is aangewezen.
- In de machtiging moet staan dat de gemeente bepaalde aangelegenheden namens de ouder met de Belastingdienst mag regelen, waarbij de daarvoor noodzakelijke informatie door de gemeente met de Belastingdienst mag worden uitgewisseld.
- Als de tekst van de machtiging voldoende duidelijk is en door beide (ouder en gemeente) partijen ondertekend, dan mogen we afgaan op die machtiging en daar naar handelen. Wij schenden dan niet onze geheimhoudingsplicht. Ook handelen wij dan niet in strijd met de AVG.

GM71: Vastleggen reactie gemachtigdenformulier

Aanpassingen t.o.v. vorige versie

Versie	Datum	
1.0	06-02-2020	Module gepubliceerd

Algemene informatie

Formulier gemachtigde

Bij diverse uitgaande brieven wordt een 'Formulier gemachtigde' meegestuurd. Op dit formulier dient de burger aan te geven of hij/zij wel of geen gemachtigde heeft en zo ja, adres, naam en telefoonnummer van deze gemachtigde heeft. Deze informatie dient opgenomen te worden in TVS in een notitie.

Als uit de notitie blijkt dat er voor de burger een gemachtigde aanwezig is, dan moet alle contact (schriftelijk en/ of telefonisch) omtrent het proces waarvoor de gemachtigde is aangemeld, via deze gemachtigde verlopen.

Registreren gemachtigde in TVS

Het 'Formulier gemachtigde' kan vanuit verschillende processen verzonden worden. Het kan worden bijgevoegd bij zowel massaal verzonden brieven als kantoorbrieven.

- Controleer in DAS op het formulier of de burger aangeeft wel of geen gemachtigde te hebben. Er dient in beide gevallen een notitie gemaakt te worden.
- Selecteer de burger in TVS en kies voor menuoptie 'Notitie maken':
 - De burger geeft aan geen gemachtigde te hebben. Maak een notitie met als onderwerp **#geengemachtigde#**. Noteer in deze notitie de DAS-sleutel van het formulier en de werkstroom die het betreft.
 - De burger geeft aan wel een gemachtigde te hebben. Maak een notitie met als onderwerp **#welgemachtigde#**. Noteer in de notitie de DAS-sleutel van het ontvangen formulier, de naam, telefoonnummer en adresgegevens van de gemachtigde en de werkstroom die het betreft.

Behandelkader Machtigen

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	11-07-2022	Eerste proefversie

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	1
2. Wettelijk kader.....	2
3. Achtergrond.....	2
4. Behandeling van een nieuwe machtiging.....	3
4.1 Ontvangst machtiging.....	3
4.2 Vaststellen gemachtigde.....	3
4.3 Registreren gemachtigde.....	4
4.4 Raadplegen machtiging in TVS.....	4
5. Wijzigen/intrekken machtiging.....	5
5.2 Wijzigen machtiging.....	5
5.3 Intrekken machtiging.....	6
6. Contacthiërarchie in geval van gemachtigde.....	6
6.1 Contacthiërarchie gemachtigden.....	6
6.2 Samenloop van machtigingen	6
6.4 Behandeling van uitgaande telefonie.....	7
6.5 Behandeling van uitgaande correspondentie.....	8
6.6 Behandeling van inkomende telefonie.....	8
6.7 Behandeling van inkomende correspondentie.....	8
7. Bronnen/te gebruiken systemen.....	8
8. Brieven en formulieren i.r.t. machtigen.....	8

1. Algemeen

Een ouder die zich heeft aangemeld als gedupeerde kan om uiteenlopende redenen zich richting UHT laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Deze gemachtigden zijn er in verschillende soorten en maten. Sommige gemachtigden, namelijk curator en bewindvoerder, zijn bij wet aangewezen. Zij kunnen niet uit de machtiging gezet worden door de ouder. Een Curator regelt zaken en neemt beslissingen op financieel en persoonlijk vlak. Een bewindvoerder neemt alleen beslissingen over financiën en goederen.

Ook bestaat de mogelijkheid om iemand vrijwillig te machtigen. De machtiging van een vrijwillig gemachtigde kan elk moment door de verstrekker van de machtiging worden ingetrokken. Dit is het geval wanneer een ouder zich door een advocaat laat vertegenwoordigen, maar ook wanneer de ouder iemand wil machtigen omdat hij/zij, de materie of de taal niet goed machtig is of omdat de ouder af en toe wil kunnen terugvallen op een gemachtigde. Een andere reden kan bijvoorbeeld zijn dat de ouder door persoonlijke redenen geen contact met UHT Toeslagen wenst te hebben. De ontvangst van een blauwe envelop kan gezien de geschiedenis al zeer confronterend zijn.

Dit behandelkader beschrijft:

- 1) de soorten gemachtigden die binnen UHT geregistreerd kunnen worden;
- 2) de wijze waarop je een machtiging wordt:
 - a) aangenomen
 - b) vastgesteld;
 - c) geregistreerd;
 - d) geraadpleegd;
 - e) gewijzigd;
 - f) ingetrokken;
- 3) de wijze waarop wij in onze mondelinge en schriftelijke communicatie omgaan met gemachtigden.

2. Wettelijk kader

Een machtiging is een verklaring waarmee de bevoegdheid wordt verleend om in naam van de verlener van de machtiging handelingen te verrichten. De persoon die gemachtigd is treedt dan richting UHT op met dezelfde rechten als ware hij/zij de ouder zelf.

In hoofdlijnen kan bij machten onderscheid worden gemaakt tussen wettelijk gemachtigde en vrijwillig gemachtigde. Bij een wettelijk gemachtigde (zoals Curator of bewindvoerder) is het vanuit de ouder niet mogelijk om de machtiging in te trekken.

3. Achtergrond

Binnen UHT treedt een gemachtigde op als volwaardig vertegenwoordiger van de ouder. Dit betekent dat, ongeacht het soort machtiging, de vertegenwoordiger alle handelingen mag verrichten die de ouder zelf ook kan uitvoeren. Er wordt dus geen onderscheid gemaakt tussen een machtiging om te handelen of een machtiging om uitsluitend te informeren.

In geval van een curator of WSNP-bewindvoerder is het bovendien zo dat de natuurlijke persoon de machtiging NIET eenzijdig kan intrekken.

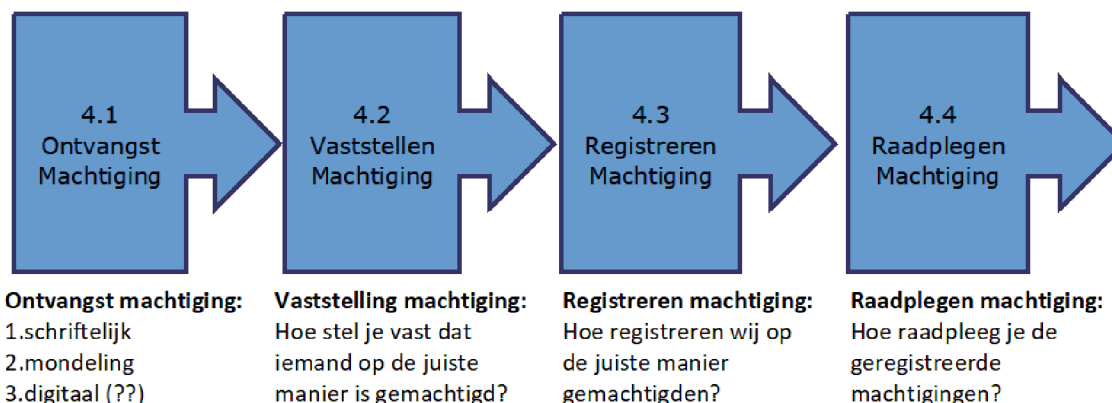
Dat zit anders bij een vrijwillig gemachtigde. De ouder verstrekt de machtiging en kan daarbij aangeven:

- wat de duur van de machtiging is
- of de gemachtigde alle correspondentie moet ontvangen
- of uitgaand contact vanuit UHT primair met de gemachtigde of met de ouder moet worden gezocht.

Daarnaast kan een ouder op elk moment de aan de vrijwillig gemachtigde verstrekte machtiging weer intrekken of aanpassen. Tevens kan de vrijwillig gemachtigde persoon elk moment de machtiging teruggeven.

Het is dus zaak om de gemachtigden 100% foutloos te registreren. Een fout kan leiden tot het verstrekken van informatie aan een persoon die hier niet toe bevoegd is, met als onherroepelijk gevolg: een datalek.

4. Behandeling van een nieuwe machtiging



4.1 Ontvangst machtiging

Schriftelijk

Wanneer in Heerlen een machtigingsformulier, steldocument (in geval van advocaat) of een andersoortig document waarin een machtiging wordt verleend, per post wordt ontvangen dan wordt daar het document gedigitaliseerd.

Vervolgens wordt de scan in DAS met als bestandsnaam TG00 aan de juiste ouder gekoppeld.

Werkopdracht 9000-UHT- Formulier gemachtigde wordt automatisch aangemaakt ter verdere verwerking door de Administratief Ondersteuners UHT.

Mondeling

Een mondeling kenbaar gemaakte machtiging mag in geval van een advocaat worden geregistreerd in TVS. Wel dient dan de controle in de stap 'vaststellen machtiging' te worden uitgevoerd.

Ook een curator en bewindvoerder kunnen zich mondeling kenbaar maken als gemachtigde. Ook hierbij geldt dat de controlestap onder 'vaststellen machtiging' moet worden uitgevoerd.

Een vrijwillig gemachtigde moet schriftelijk zijn vastgelegd. Verwerking na uitsluitend mondelingen kennisgeving is niet toegestaan.

4.2 Vaststellen gemachtigde

Alvorens een gemachtigde te registreren moet worden vastgesteld dat de persoon die gemachtigd wordt ook daadwerkelijk op de juiste wijze de machtiging is verleend. De wijze van vaststelling kan afhankelijk van het soort gemachtigde verschillen. In deze paragraaf wordt puntsgewijs beschreven

welke werkwijze bij welke gemachtigde hoort en welke bijbehorende controle moet worden uitgevoerd.

a) Bewindvoerder (WSNP en MSNP)

Vaststelling: op basis van registratie in BVR.

Controle: Bewindvoerders staan ingeschreven in het 'Centraal curatele- en bewindregister' op <https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken>. Staat de bewindvoerder niet in het on-lineregister naar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Bewindvoerder geregistreerd in BVR? Vraag dan om documentatie die de machtiging aantoont.

b) Curator

Vaststelling: op basis van registratie in BVR, on-lineregister, rechterlijke uitspraak.

Controle: Curatoren staan ingeschreven in het 'Centraal curatele- en bewindregister' op <https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken>

Staat de curator niet in het on-lineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend? Staat de persoon ook niet als Curator geregistreerd in BVR? Vraag dan om documentatie die de machtiging aantoont.

c) Advocaat

Vaststelling: Steldocument, machtigingsformulier (Scans opgeslagen in DAS) of mondeling

Controle: Een advocaat staat altijd geregistreerd in een register. Geregistreeerde advocaten vind je op <https://zoekenadvocaat.advocatenorde.nl>

Is een advocaat niet vindbaar in een register dan wordt de mondelinge machtiging niet verwerkt.

Is een advocaat niet vindbaar in een register dan mag indien gebruik is gemaakt van een volledig ingevuld en correct ondertekend machtigingsformulier de persoon als vrijwillig gemachtigde worden opgevoerd.

Staat er al een andere advocaat opgevoerd als gemachtigde, dan moet de onduidelijkheid worden weggenomen. De ouder kan zich maar door één advocaat volledig laten vertegenwoordigen. Vraag de advocaat om aan te tonen dat hij/zij de rechtmatige vertegenwoordiger is.

d) Vrijwillig gemachtigde

Vaststelling: machtigingsformulier (Scan opgeslagen in DAS)

Controle: Controleer op volledigheid van gegevens (alle velden moeten ingevuld zijn) en ondertekening door verstrekker van de machtiging. Een niet ondertekend formulier is niet rechtsgeldig.

4.3 Registreren gemachtigde

Alle machtigingen die per post zijn ontvangen worden door de Administratief ondersteuners verwerkt in TVS. De Administratief ondersteuner UHT ontvangt werkopdrachten (9000 in een excel bestand) en verwerkt deze middels de schermrobot waarmee notitie #welgemachtigde#<<soort gemachtigde>> wordt toegevoegd aan notities in TVS. Vervolgens registreert de Administratief ondersteuner de machtiging in TVS conform 'Module registreren gemachtigde in TVS'

Wanneer een PZB een machtigingsformulier ontvangt dan dient hij/zij deze conform 'Module registreren gemachtigde in TVS' te registreren.

4.4 Raadplegen machtiging in TVS

Bij een correct geregistreeerde machtiging moet er in alle gevallen een notitie zijn aangemaakt én zijn de gegevens van de gemachtigde conform 'module registreren gemachtigden in TVS' geregistreeerd in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT'

Notitie in TVS

In het notitieveld staat een vastgepinde aantekening #welgemachtigde#<<soort gemachtigde>>.

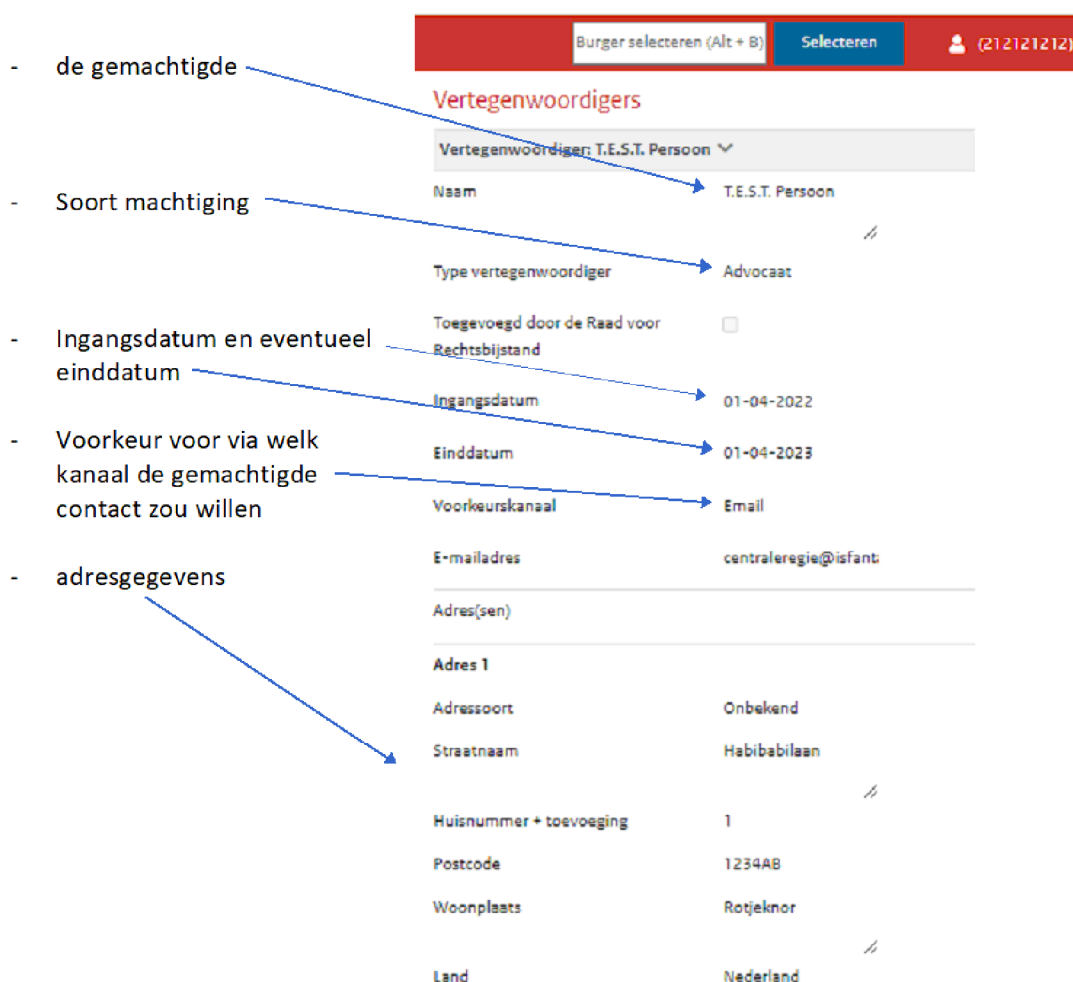


Datum	Onderwerp
17-05-2022 13:30:33	#welgemachtigde# Advocaat
04-07-2022 16:09:41	#DwangsomlGS
08-06-2022 12:21:35	Intrekking machtiging

De aanwezigheid van deze vastgepinde notitie is van belang, daar de medewerker hiermee in één oogopslag kan vaststellen dat er één of meer gemachtigden zijn en welk(e) soort(en) gemachtigde(n) het betreft. Meer informatie kan je niet uit de notitie halen. Alle relevante gegevens van de gemachtigde kan je vinden in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT' (zie volgende paragraaf)

Vastleggen burgergegevens UHT

Zodra je klikt op 'Vastleggen burgergegevens UHT' dan verschijnen er drie kolommen. In de kolom 'vertegenwoordigers' staat alle relevante informatie opgevoerd omtrent:



- de gemachtigde
- Soort machtiging
- Ingangsdatum en eventueel einddatum
- Voorkeur voor via welk kanaal de gemachtigde contact zou willen
- adresgegevens

Vertegenwoordigers

Vertegenwoordiger: T.E.S.T. Persoon

Naam: T.E.S.T. Persoon

Type vertegenwoordiger: Advocaat

Toegevoegd door de Raad voor Rechtsbijstand: ☐

Ingangsdatum: 01-04-2022

Einddatum: 01-04-2023

Voorkeurskanaal: Email

E-mailadres: centraleregie@isfant

Adres(sen)

Adres 1

Adressoort: Onbekend

Straatnaam: Habibabilaan

Huisnummer + toevoeging: 1

Postcode: 1234AB

Woonplaats: Rotjeknor

Land: Nederland

5. Wijzigen/intrekken machtiging

5.2 Wijzigen machtiging

Wanneer een machtiging wordt aangepast dan dient deze te worden vastgelegd in TVS. In de module <<naam + link invoegen>> wordt beschreven hoe registratie in TVS uit dient te worden gevoerd <<Link naar procesplaat invoegen>>

5.3 Intrekken machtiging

Wanneer een machtiging wordt ingetrokken dan dient dit te worden vastgelegd in TVS. In de module <<naam + link invoegen>> wordt beschreven hoe registratie in TVS uit dient te worden gevoerd <<Link naar procesplaat invoegen>>

6. Contacthiërarchie in geval van gemachtigde

6.1 Contacthiërarchie gemachtigden

Vuistregel is dat wanneer er een gemachtigde opgevoerd is in TVS, deze persoon tevens het prevalerend aanspreekpunt is voor UHT. Uitgaande telefoongesprekken en correspondentie gaan dus in principe altijd naar de gemachtigde.

In geval van een vrijwillig gemachtigde zijn er echter afwijkende mogelijkheden waarbij onderscheid moet worden gemaakt tussen:

- contact dat geïnitieerd is vanuit UHT- perspectief
- contact dat geïnitieerd is vanuit ouderperspectief.

Contact geïnitieerd vanuit UHT-perspectief:

De ouder kan aangeven naar wie UHT zich moet richten. Hierbij bestaan twee opties, te weten:

- 1) Telefonie en correspondentie verloopt via de gemachtigde - (standaard)
De ouder ontvangt géén post vanuit UHT en er zal in basis geen telefonisch contact worden opgenomen, tenzij de gemachtigde onbereikbaar blijkt*
- 2) Telefonie en correspondentie verloopt via de ouder - (op aangeven ouder)
De gemachtigde ontvangt géén post vanuit UHT en er zal in basis geen telefonisch contact worden opgenomen, tenzij de ouder onbereikbaar blijkt*

** Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra:*

- a) 3 belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.
- b) Vervolgens een brief of emailbericht is gestuurd, waarin verzocht wordt om voor een bepaalde datum contact op te nemen en bij verstrijken van het ultimatum geen contact is opgenomen.

Contact geïnitieerd vanuit ouderperspectief:

Wanneer het initiële contact vanuit de ouder komt dan richten wij ons antwoord altijd naar de persoon die de vraag of het verzoek heeft ingediend. Met andere woorden: stelt de ouder een vraag dan richten wij ons antwoord aan de ouder. Ook wanneer in TVS geregistreerd staat dat correspondentie en telefonie via de gemachtigde verloopt.

6.2 Samenloop van machtigingen

Het onderstaande tabel maakt duidelijk welke samenloop van gemachtigden wel en welke niet mogelijk zijn. De waarde die tussen haakjes staat geeft aan naar wie de correspondentie toegestuurd moet worden. Wanneer daar een 'O' bij staat dan moet de post tevens naar de ouder gestuurd worden.

Contacthiërarchie bij samenlopende machtigingen Uitgaand contact		a	b	c	d	e	
		Y				O	
		Curator	Bewindvoerder	Advocaat	Vrijwillig gemachtigde	Ouder	
1	X	Curator	niet mogelijk	X+Y	Y	X+Y	X+O
2		Bewindvoerder	X+Y+O	niet mogelijk	Y	X+Y	X+O
3		Advocaat	X	X	niet mogelijk	X	X
4		Vrijwillig gemachtigde	X+Y	X+Y	Y	X of Y	X of O
5	O	Ouder	Y+O	Y+O	Y	Y	niet mogelijk

Toelichting bij tabel

a.1) curator + curator: Deze combinatie is niet mogelijk. Raadpleeg BVR en het on-lineregister <https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken> om te achterhalen welke curator gemachtigd is.

a.2) (= b.1) – curator + bewindvoerder: Deze combinatie zou niet voor moeten komen in de praktijk. Raadpleeg BVR en het on-lineregister <https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken> om te achterhalen of de in TVS geregistreerde machtigen correct zijn.

a.3 (= c.1) – curator + advocaat: geen bijzonderheden

a.4 (= d.1) – curator + vrijwillig gemachtigde:

Advocaat + vrijwillig gemachtigde (d3 + c4): Deze combinatie is feitelijk nutteloos. Alle contact loopt uitsluitend via de advocaat.

1) **Advocaat + Curator:**

Deze combinatie is wel mogelijk. Correspondentie gaat naar beide gemachtigden. Vragen worden beantwoord richting de vraagsteller. <<wordt andere gemachtigde dan wel/niet geïnformeerd?>>

2) **Advocaat + Bewindvoerder:**

Deze combinatie is wel mogelijk. Correspondentie gaat naar beide gemachtigden. Vragen worden beantwoord richting de vraagsteller. <<wordt andere gemachtigde dan wel/niet geïnformeerd?>>

- 3) **Advocaat + Advocaat (c3):** Deze combinatie is niet mogelijk. Achterhaal welke advocaat gemachtigd is en verwijder de onjuist geregistreerde gemachtigde.

6.4 Behandeling van uitgaande telefonie

Wanneer er een machtiging is afgegeven loopt telefonisch contact via de gemachtigde.

In geval van vrijwillig gemachtigde kan de ouder aangeven wie het aanspreekpunt (ouder of gemachtigde) is. Daarnaast zijn er uitzonderingen mogelijk:

Situatie 1) Wanneer UHT een reactie nodig heeft en de gemachtigde onbereikbaar is, dan mag contact met de ouder worden opgenomen. Daarbij moet worden aangegeven dat het niet is gelukt om contact met de gemachtigde te leggen.

Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra:

- a) 3 belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.
- b) Vervolgens een brief of emailbericht is gestuurd, waarin verzocht wordt om voor een bepaalde datum contact op te nemen en bij verstrijken van het ultimatum geen contact is opgenomen.

Situatie 2) Wanneer het uitgaande gesprek een reactie is op een vraag/verzoek van de ouder of gemachtigde, dan wordt contact gelegd met de persoon die de vraag/verzoek heeft gesteld/ingediend.

6.5 Behandeling van uitgaande correspondentie

Wanneer er sprake is van een gemachtigde verloopt in beginsel alle correspondentie via de gemachtigde. In geval van een vrijwillig gemachtigde kan op aangeven van de ouder hiervan afgeweken worden. De ouder kan aangeven dat alle correspondentie via hem/haar zelf moet verlopen. Geeft de ouder niks aan dan verloopt automatisch alle correspondentie via de gemachtigde. De optie om de post standaard 'en naar de ouder én naar de gemachtigde' is er **NIET**.

- 6.5.1 **Massale brieven:** Op geleide van de in dit behandelkader vastgestelde contacthiërarchie moet in de selectie van de populatie rekening worden gehouden met de versturing van brieven aan gemachtigden. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij het proces dat de opdracht geeft tot verzending van de brief.

- 6.5.2 **Kantoorbrieven:** Kantoorbrieven en beschikkingen die volgens proces verstuurd worden moeten wanneer er sprake is van een gemachtigde worden gericht aan de gemachtigde zoals aangegeven in tabel samenloop van machtigingen.

6.6 Behandeling van inkomende telefonie

In deze beschrijving wordt uitgegaan van geen samenloop met andere gemachtigden

Vuistregel is dat vragen van de ouder en vragen van de gemachtigde door UHT beantwoord worden aan de persoon die de vraag stelt. Er is één uitzondering op de regel:

In geval van gemachtigde advocaat:

Wanneer een ouder belt, dan moet altijd verwezen worden naar het gegeven dat de advocaat onze enige contactpersoon is. De ouder kan de vraag/ het verzoek via de advocaat neerleggen bij UHT.

6.7 Behandeling van inkomende correspondentie

In deze beschrijving wordt uitgegaan van geen samenloop met andere gemachtigden

Vuistregel is dat vragen van de ouder en vragen van de gemachtigde door UHT beantwoord worden aan de persoon die de vraag stelt.

7. Bronnen/te gebruiken systemen

TVS
DAS
BVR

8. Brieven en formulieren i.r.t. machtigen

- 1) Machtigingsformulier + toelichting + voorloopbrief
- 2) Formulier wijzigen/ intrekken machtiging + toelichting + voorloopbrief
- 3) Brief ter bevestiging verwerking machtiging
- 4) Brief ter toelichting machtiging niet verwerkt
- 5) Voorloopbrief bij versturing brieven aan gemachtigden

Behandelkader Machtigen

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	14-02-2022	Eerste proefversie

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	1
2. Wettelijk kader.....	1
3. Achtergrond.....	2
4. Administratie van gemachtigden.....	3
5. Behandeling.....	3
Stap 1 Behandeling van uitgaande Telefonie.....	4
Stap 2 Behandeling van uitgaande correspondentie.....	4
Stap 3 Behandeling van inkomende telefonie.....	4
Stap 4 Behandeling van inkomende correspondentie.....	4
6. Bronnen/te gebruiken systemen.....	4

1. Algemeen

Een ouder die zich heeft aangemeld als gedupeerde kan om uiteenlopende redenen zich richting UHT laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Gemachtigden kunnen in verschillende soorten en maten komen. Dit document beschrijft de behandeling van de verschillende soorten gemachtigden die binnen UHT geregistreerd kunnen worden.

Soorten gemachtigden:

- 1) WSNP - Bewindvoerder
- 2) MSNP – Bewindvoerder
- 3) Curator
- 4) Advocaat
- 5) Professioneel rechtsbijstandverlener
- 6) Vrijwillig gemachtigde (bijv. een familielid, vriend, etc)

Deze module beschrijft uitsluitend de afwegingen die gemaakt moeten worden om een gemachtigde correct te registreren.

2. Wettelijk kader

Vaststellen gemachtigde

WSNP Bewindvoerder

Vaststelling: op basis van registratie in BVR.

Gemachtigd voor: Alles

Registratie in TVS: n.v.t. (gaat automatisch op basis van registratie in BVR)

Controle: Bewindvoerders staan ingeschreven in het Bewindregister op www.rechtspraak.nl
Contact: via WSNP Bewindvoerder en ouder

MSNP Bewindvoerder

Vaststelling: op basis van registratie in BVR

Gemachtigd voor: Alles

Registratie in TVS: als 'Type vertegenwoordiger: Bewindvoerder'

Controle: Bewindvoerders staan ingeschreven in het Bewindregister op www.rechtspraak.nl

Contact: via MSNP Bewindvoerder en ouder

Curator

Vaststelling: op basis van registratie in BVR

Gemachtigd voor: Alles

Registratie in TVS: n.v.t. (gaat automatisch op basis van registratie in BVR)

Controle:

Contact: via Curator

Advocaat

Vaststelling: Steldocument, mondeling, machtigingsformulier

Gemachtigd voor: Alles

Registratie in TVS: als 'Type vertegenwoordiger: Advocaat'

Controle: Een advocaat staat geregistreerd in een register. Geregistreerde advocaten vind je op <https://zoekeenadvocaat.advocatenorde.nl>

Contact: via advocaat en ouder

Professioneel Rechtsbijstandsverlener

Vaststelling: machtigingsformulier

Gemachtigd voor: afhankelijk van wens machtiginggever

Registratie in TVS: als 'Type vertegenwoordiger: gemachtigde'

Controle:

Contact: op indicatie van machtiginggever

Vrijwillig gemachtigde

Vaststelling: machtigingsformulier

Gemachtigd voor: afhankelijk van wens machtiginggever

Registratie in TVS: als 'Type vertegenwoordiger: gemachtigde'

Controle: n.v.t.

Contact: op indicatie van machtiginggever

3. Achtergrond

De gemachtigde treedt op namens een natuurlijke persoon. Het mandaat dat de gemachtigde hierbij heeft kan verschillen van soort gemachtigde tot wens van de persoon die de machtiging verstrekt. Zo zijn een bewindvoerder, curator en advocaat volledig gemachtigden. Dat wil zeggen, deze gemachtigden kunnen optreden richting UHT als waren zij de natuurlijke persoon zelf. In geval van een curator of bewindvoerder is het bovendien zo dat de natuurlijke persoon de machtiging NIET eenzijdig kan intrekken.

Dat zit anders bij een vrijwillig gemachtigde. De ouder verstrekt de machtiging en kan daarbij aangeven:

- wat de duur van de machtiging is
- of de gemachtigde mag handelen of alleen informeren namens de ouder
- of de gemachtigde alle correspondentie moet ontvangen
- of uitgaand contact vanuit UHT primair met de gemachtigde of met de ouder moet worden gezocht.

Daarnaast kan een ouder op elk moment de aan de vrijwillig gemachtigde verstrekte machtiging weer intrekken of aanpassen.

Het is dus zaak om de gemachtigden 100% foutloos te registreren. Een fout kan leiden tot het verstrekken van informatie aan een persoon die hier niet toe bevoegd is, met als onherroepelijk gevolg: een datalek.

	Bewindvoerder	Curator	Advocaat	Vrijwillig gemachtigde
Volledig handelen	Ja	Ja	Ja	optioneel
Alleen informeren	-	-	-	optioneel
Correspondentie	Ja	Ja	Ja of optioneel?	optioneel
Telefoon	Ja	Ja	Ja of optioneel?	optioneel

4. Administratie van gemachtigden

Opvoeren gemachtigde

Wanneer er een machtiging is afgegeven dan dient deze te worden vastgelegd in TVS. In de module <<naam + link invoegen>> wordt beschreven hoe dit dient te gebeuren.

Wijzigen machtiging

Wanneer een machtiging wordt aangepast dan dient deze te worden vastgelegd in TVS. In de module <<naam + link invoegen>> wordt beschreven hoe dit dient te gebeuren.

Intrekken machtiging

Wanneer een machtiging wordt aangepast dan dient deze te worden vastgelegd in TVS. In de module <<naam + link invoegen>> wordt beschreven hoe dit dient te gebeuren.

5. Behandeling

	Bewindvoerder	Curator	Advocaat	Vrijwillig gemachtigde
Volledig handelen	Ja	Ja	Ja	optioneel
Alleen informeren	-	-	-	optioneel
Correspondentie	Ja	Ja	Ja of optioneel?	optioneel
Telefoon	Ja	Ja	Ja of optioneel?	optioneel

Doel: Duiding geven bij de behandeling van gemachtigden in geval van telefonie en correspondentie

Procesplaat: <<link invoegen>>

TVS – DrpDwn keuze		Telefoon (uitgaand)	Brieven (uitgaand)	Telefoon (inkomend)	Brieven (inkomend)
contact hiërarchie gemachtigde	Ouder	1) Ouder wordt als 1e gebeld; 2) bellen naar gemachtigde indien contactleggen niet lukt	1) Post gaat WEL naar ouder; 2) Post gaat NIET naar gemachtigde	geen hiërarchie	geen hiërarchie
	Gemachtigde	1) Gemachtigde wordt als 1e gebeld; 2) bellen naar ouder indien contactleggen niet lukt	1) Post gaat WEL naar gemachtigde; 2) Post gaat NIET naar ouder	geen hiërarchie	geen hiërarchie
	Naar beiden	op geleiding van wie de input heeft geleverd. Geen trigger? Dan ouder.	Post gaat naar ouder en gemachtigde	geen hiërarchie	geen hiërarchie

Stap 1 Behandeling van uitgaande Telefonie

Stap 2 Behandeling van uitgaande correspondentie

Stap 3 Behandeling van inkomende telefonie

Stap 4 Behandeling van inkomende correspondentie

6. Bronnen/te gebruiken systemen

TVS

Behandelkader Machtigen

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	18-07-2022	Eerste proefversie

Inhoudsopgave

1. Algemeen	1
2. Wettelijk kader	2
3. Achtergrond	2
4. Behandeling van een nieuwe machtiging	3
4.1 Ontvangst machtiging	3
4.2 Vaststellen gemachtigde	3
4.3 Registreren gemachtigde	4
4.4 Raadplegen machtiging in TVS	4
5. Wijzigen/intrekken machtiging	5
5.2 Wijzigen machtiging	5
5.3 Intrekken machtiging	6
6. Contacthiërarchie in geval van gemachtigde	6
6.1 Contacthiërarchie gemachtigden	6
6.2 Samenloop van machtigingen	6
6.4 Behandeling van uitgaande telefonie	7
6.5 Behandeling van uitgaande correspondentie	8
6.6 Behandeling van inkomende telefonie	8
6.7 Behandeling van inkomende correspondentie	8
7. Bronnen/te gebruiken systemen	8
8. Brieven en formulieren i.r.t. machtigen	8

1. Algemeen

Een ouder die zich heeft aangemeld als gedupeerde kan om uiteenlopende redenen zich richting UHT laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Deze gemachtigden zijn er in verschillende soorten en maten. Sommige gemachtigden, namelijk curator en bewindvoerder, zijn bij wet aangewezen. Zij kunnen niet uit de machtiging gezet worden door de ouder. Een curator regelt zaken en neemt beslissingen op financieel en persoonlijk vlak. Een bewindvoerder neemt alleen beslissingen over financiën en goederen.

Ook bestaat de mogelijkheid om iemand vrijwillig te machtigen. De machtiging van een vrijwillig gemachtigde kan elk moment door de verstrekker van de machtiging worden ingetrokken. Dit is het geval wanneer een ouder zich door een advocaat laat vertegenwoordigen, maar ook wanneer de ouder iemand wil machtigen omdat hij/zij de materie of de taal niet goed machtig is of omdat de

ouder af en toe wil kunnen terugvallen op een gemachtigde. Een andere reden kan bijvoorbeeld zijn dat de ouder door persoonlijke redenen geen contact met UHT Toeslagen wenst te hebben. De ontvangst van een blauwe envelop kan gezien de geschiedenis al zeer confronterend zijn.

Dit behandelkader beschrijft:

- 1) de soorten gemachtigden die binnen UHT geregistreerd kunnen worden;
- 2) de wijze waarop je een machtiging wordt:
 - a) aangenomen (hoe je wordt geïnformeerd over de machtiging);
 - b) vastgesteld (hoe je vaststelt dat de gemachtigde op de juiste wijze is gemachtigd) ;
 - c) geregistreerd (hoe je de gemachtigde op de juiste wijze in het systeem zet);
 - d) geraadpleegd;
 - e) gewijzigd ;
 - f) ingetrokken.
- 3) de wijze waarop wij in onze mondelinge en schriftelijke communicatie omgaan als sprake is van een gemachtigde.

2. Wettelijk kader

Een machtiging is een verklaring waarmee de bevoegdheid wordt verleend om in naam van de verlener van de machtiging handelingen te verrichten. De persoon die gemachtigd is, treedt dan richting UHT op met dezelfde rechten als ware hij/zij de ouder zelf. Er wordt dus **geen** onderscheid gemaakt tussen een machtiging om te handelen of een machtiging om uitsluitend te informeren.

In hoofdlijnen kan bij machtigen onderscheid worden gemaakt tussen wettelijk gemachtigde en vrijwillig gemachtigde. Bij een wettelijk gemachtigde (zoals curator of bewindvoerder) is het vanuit de ouder niet mogelijk om de machtiging in te trekken.

Dat zit anders bij een vrijwillig gemachtigde. De ouder verstrekt de machtiging en kan daarbij aangeven:

- wat de duur van de machtiging is;
- of de gemachtigde alle correspondentie moet ontvangen;
- of uitgaand contact vanuit UHT primair met de gemachtigde of met de ouder moet worden gezocht.

Daarnaast kan een ouder op elk moment de aan de vrijwillig gemachtigde verstrekte machtiging weer intrekken of aanpassen. Tevens kan de vrijwillig gemachtigde persoon elk moment de machtiging teruggeven

3. Achtergrond

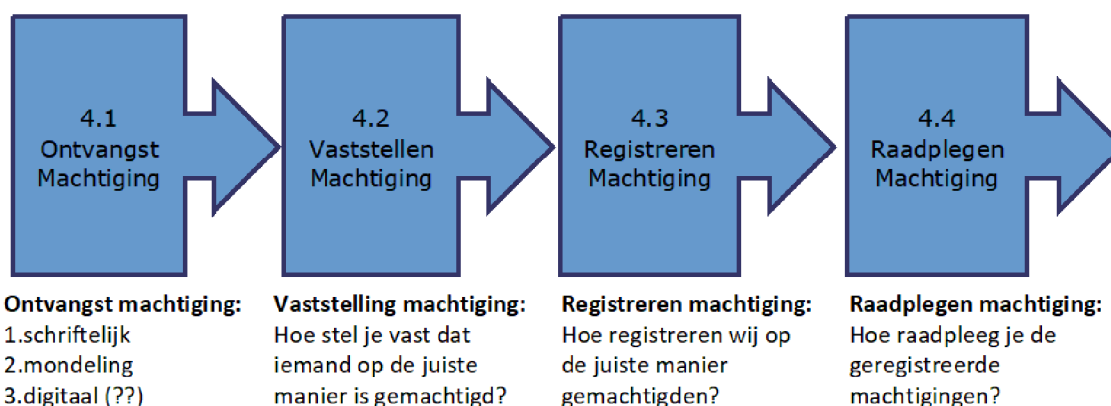
Binnen UHT treedt een gemachtigde op als volwaardig vertegenwoordiger van de ouder. Dit betekent dat, ongeacht het soort machtiging, de vertegenwoordiger alle handelingen mag verrichten die de ouder zelf ook kan uitvoeren.

In geval van een curator of WSNP-bewindvoerder is het bovendien zo dat de natuurlijke persoon de machtiging NIET eenzijdig kan intrekken.

.

Het is dus zaak om de gemachtigden 100% foutloos te registreren. Een fout kan leiden tot het verstrekken van informatie aan een persoon die hier niet toe bevoegd is, met als onherroepelijk gevolg: een datalek.

4. Behandeling van een nieuwe machtiging



4.1 Ontvangst machtiging

Schriftelijk

Wanneer in Heerlen een machtigingsformulier, steldocument (in geval van advocaat) of een andersoortig document waarin een machtiging wordt verleend, per post wordt ontvangen dan wordt daar het document gedigitaliseerd.

Vervolgens wordt de scan in DAS, met als bestandsnaam TG00, aan de juiste ouder gekoppeld. 'Werkopdracht 9000-UHT- Formulier gemachtigde' wordt automatisch aangemaakt ter verdere verwerking door de Administratief Ondersteuners UHT.

Mondeling

Een mondeling kenbaar gemaakte machtiging mag in geval van een advocaat worden geregistreerd in TVS. Wel dient dan de controle in de stap 'Vaststellen machtiging' te worden uitgevoerd.

Ook een curator en bewindvoerder kunnen zich mondeling kenbaar maken als gemachtigde. Ook hierbij geldt dat de controlestap onder 'Vaststellen machtiging' moet worden uitgevoerd.

Een vrijwillig gemachtigde moet schriftelijk zijn vastgelegd. Verwerking na uitsluitend mondelinge kennisgeving is niet toegestaan.

4.2 Vaststellen gemachtigde

Alvorens een gemachtigde te registreren, moet worden vastgesteld dat aan de persoon die gemachtigd wordt ook daadwerkelijk op de juiste wijze de machtiging is verleend. De wijze van vaststelling kan afhankelijk van het soort gemachtigde verschillen. In deze paragraaf wordt puntsgewijs beschreven welke werkwijze bij welke gemachtigde hoort en welke bijbehorende controle moet worden uitgevoerd.

a) Bewindvoerder (WSNP en MSNP)

Vaststelling: op basis van registratie in BVR.

Controle: Bewindvoerders staan ingeschreven in het 'Centraal curatele- en bewindregister' op <https://ccbr.rechtspraak.nl/#/zoeken>. Staat de bewindvoerder niet in het on-lineregister maar wel

in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Bewindvoerder geregistreerd in BVR?
Vraag dan bij de persoon om documentatie die de machtiging aantoont.

b) Curator

Vaststelling: op basis van registratie in BVR, on-lineregister, rechterlijke uitspraak.

Controle: Curatoren staan ingeschreven in het 'Centraal curatele- en bewindregister' op

<https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken>

Staat de curator niet in het on-lineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Curator geregistreerd in BVR? Vraag dan om documentatie die de machtiging aantoont.

c) Advocaat

Vaststelling: Steldocument, machtigingsformulier (Scans opgeslagen in DAS) of mondeling

Controle: Een advocaat staat altijd geregistreerd in een register. Geregistreeerde advocaten vind je op

<https://zoekeenadvocaat.advocatenorde.nl>

Is een advocaat niet vindbaar in een register dan wordt de mondelinge machtiging niet verwerkt.

Is een advocaat niet vindbaar in een register dan mag, indien gebruik is gemaakt van een volledig ingevuld en correct ondertekend machtigingsformulier, de persoon als vrijwillig gemachtigde worden opgevoerd.

Staat er al een andere advocaat opgevoerd als gemachtigde, dan moet de onduidelijkheid worden weggenomen. De ouder kan zich maar door één advocaat volledig laten vertegenwoordigen. Vraag de advocaat om aan te tonen dat hij/zij de rechtmatige vertegenwoordiger is.

d) Vrijwillig gemachtigde

Vaststelling: machtigingsformulier (Scan opgeslagen in DAS)

Controle: Controleer op volledigheid van gegevens (alle velden moeten ingevuld zijn) en ondertekening door verstrekker van de machtiging. Een niet ondertekend formulier is niet rechtsgeldig.

4.3 Registreren gemachtigde

Alle machtigingen die per post zijn ontvangen worden door de Administratief ondersteuners UHT verwerkt in TVS. De Administratief ondersteuner UHT ontvangt werkopdrachten (9000 in een excel bestand) en verwerkt deze middels de schermrobot waarmee notitie #welgemachtigde#<<soort gemachtigde>> wordt toegevoegd aan notities in TVS. Vervolgens registreert de Administratief ondersteuner UHT de machtiging in TVS conform 'Module registreren gemachtigde in TVS'

Wanneer een PZB een machtigingsformulier ontvangt dan dient hij/zij deze conform 'Module registreren gemachtigde in TVS' te registreren.

4.4 Raadplegen machtiging in TVS

Bij een correct geregistreeerde machtiging moet er in alle gevallen een notitie in TVS staan én zijn de gegevens van de gemachtigde conform 'module registreren gemachtigden in TVS' geregistreeerd in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT'

Notitie in TVS

In het notitieveld staat een vastgepinde aantekening #welgemachtigde#<<soort gemachtigde>>.

	Datum	Onderwerp
1	17-05-2022 13:30:33	#welgemachtigde# Advocaat
2	04-07-2022 16:09:41	#DwangsomlGS
3	08-06-2022 12:21:35	Intrekking machtiging

De aanwezigheid van deze vastgepinde notitie is van belang, daar de medewerker hiermee in één oogopslag kan vaststellen dat er één of meer gemachtigden zijn en welk(e) soort(en) gemachtigde(n) het betreft. Meer informatie kun je niet uit de notitie halen. Alle relevante gegevens van de gemachtigde kun je vinden in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT' (zie volgende paragraaf).

Vastleggen burgergegevens UHT

Zodra je klikt op 'Vastleggen burgergegevens UHT' dan verschijnen er drie kolommen. In de kolom 'Vertegenwoordigers' staat alle relevante informatie opgevoerd omtrent:

Burger selecteren (Alt + B)

Selecteren

(212121212)

Vertegenwoordigers

Vertegenwoordiger: T.E.S.T. Persoon

Naam

T.E.S.T. Persoon

Type vertegenwoordiger

Advocaat

Toegevoegd door de Raad voor Rechtsbijstand

☐

Ingangsdatum

01-04-2022

Einddatum

01-04-2023

Voorkeurskanaal

Email

E-mailadres

centraleregie@isfant

Adres(sen)

Adres 1

Adressoort

Onbekend

Straatnaam

Habibabilaan

Huisnummer + toevoeging

1

Postcode

1234AB

Woonplaats

Rotteknor

Land

Nederland

5. Wijzigen/intrekken machtiging

5.2 Wijzigen machtiging

Wanneer een machtiging wordt aangepast dan dient deze te worden vastgelegd in TVS. In de module <<naam + link invoegen>> wordt beschreven hoe registratie in TVS uit dient te worden gevoerd <<Link naar procesplaat invoegen>>

5.3 Intrekken machtiging

Wanneer een machtiging wordt ingetrokken dan dient dit te worden vastgelegd in TVS. In de module <<naam + link invoegen>> wordt beschreven hoe registratie in TVS uit dient te worden gevoerd <<Link naar procesplaat invoegen>>

6. Contacthiërarchie in geval van gemachtigden

6.1 Contacthiërarchie gemachtigden

Vuistregel is dat wanneer er een gemachtigde opgevoerd is in TVS, deze persoon tevens het prevalerend aanspreekpunt is voor UHT. Uitgaande telefoongesprekken en correspondentie gaan dus in principe altijd naar de gemachtigde.

In geval van een vrijwillig gemachtigde zijn er echter afwijkende mogelijkheden waarbij onderscheid moet worden gemaakt tussen:

- contact dat geïnitieerd is vanuit UHT- perspectief
- contact dat geïnitieerd is vanuit ouderperspectief.

Contact geïnitieerd vanuit UHT-perspectief:

De ouder kan aangeven naar wie UHT zich moet richten. Hierbij bestaan twee opties, te weten:

- 1) Telefonie en correspondentie verloopt via de gemachtigde - (standaard)
De ouder ontvangt géén post vanuit UHT en er zal in basis geen telefonisch contact worden opgenomen, tenzij de gemachtigde onbereikbaar blijkt*
- 2) Telefonie en correspondentie verloopt via de ouder - (op aangeven ouder)
De gemachtigde ontvangt géén post vanuit UHT en er zal in basis geen telefonisch contact worden opgenomen, tenzij de ouder onbereikbaar blijkt*

** Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra:*

- a) 3 belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.
- b) Vervolgens een brief of emailbericht is gestuurd, waarin verzocht wordt om voor een bepaalde datum contact op te nemen en bij verstrijken van het ultimatum geen contact is opgenomen.

Contact geïnitieerd vanuit ouderperspectief:

Wanneer het initiële contact vanuit de ouder komt dan richten wij ons antwoord altijd naar de persoon die de vraag of het verzoek heeft ingediend. Met andere woorden: stelt de ouder een vraag dan richten wij ons antwoord aan de ouder. Ook wanneer in TVS geregistreerd staat dat correspondentie en telefonie via de gemachtigde verloopt. In dit geval wel is het goed om richting de ouder aan te geven dat er wanneer er sprake is van een gemachtigde het contact in de regel via de gemachtigde dient te verlopen. Adviseer de ouder daarbij om de gemachtigde te informeren? Een soort standaard berichtgeving formuleren (voor telefonisch en voor mail verkeer bijv.).

6.2 Samenloop van machtigingen

De onderstaande tabel maakt duidelijk welke samenloop van gemachtigden wel en welke niet mogelijk zijn. De waarde die tussen haakjes staat, geeft aan naar wie de correspondentie toegestuurd moet worden. Wanneer daar een 'O' bij staat dan moet de post tevens naar de ouder gestuurd worden.

Contacthiërarchie bij samenlopende machtigingen Uitgaand contact		a	b	c	d	e	
		Y				O	
		Curator	Bewindvoerder	Advocaat	Vrijwillig gemachtigde	Ouder	
1	X	Curator	niet mogelijk	X+Y	Y	X+Y	X+O
2		Bewindvoerder	X+Y+O	niet mogelijk	Y	X+Y	X+O
3		Advocaat	X	X	niet mogelijk	X	X
4		Vrijwillig gemachtigde	X+Y	X+Y	Y	X of Y	X of O
5	O	Ouder	Y+O	Y+O	Y	Y	niet mogelijk

6.4 Behandeling van uitgaande telefonie

Wanneer er een machtiging is afgegeven, loopt telefonisch contact via de gemachtigde.

In geval van vrijwillig gemachtigde kan de ouder aangeven wie het aanspreekpunt (ouder of gemachtigde) is. Daarnaast zijn er uitzonderingen mogelijk:

Situatie 1) Wanneer UHT een reactie nodig heeft en de gemachtigde onbereikbaar is, dan mag contact met de ouder worden opgenomen. Daarbij moet worden aangegeven dat het niet is gelukt om contact met de gemachtigde te leggen.

Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra:

- 3 belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.
- Vervolgens een brief of emailbericht is gestuurd, waarin verzocht wordt om voor een bepaalde datum contact op te nemen en bij verstrijken van het ultimatum geen contact is opgenomen.

Situatie 2) Wanneer het uitgaande gesprek een reactie is op een vraag/verzoek van de ouder of gemachtigde, dan wordt contact gelegd met de persoon die de vraag/verzoek heeft gesteld/ingediend. In dit geval wel is het goed om richting de ouder aan te geven dat er wanneer er sprake is van een gemachtigde het contact in de regel via de gemachtigde dient te verlopen. Adviseer de ouder daarbij om de gemachtigde te informeren? Een soort standaard berichtgeving formuleren (voor telefonisch en voor mail verkeer bijv.).

6.5 Behandeling van uitgaande correspondentie

Wanneer er sprake is van een gemachtigde verloopt in beginsel alle correspondentie via de gemachtigde. In geval van een vrijwillig gemachtigde kan op aangeven van de ouder hiervan afgeweken worden. De ouder kan aangeven dan alle correspondentie via hem/haar zelf moet verlopen. Geeft de ouder niks aan dan verloopt automatisch alle correspondentie via de gemachtigde. Er is geen optie om de post standaard 'en naar de ouder én naar de gemachtigde' te sturen.

- 6.5.1 Massale brieven:** Op geleide van de in dit behandelkader vastgestelde contacthiërarchie moet in de selectie van de populatie rekening worden gehouden met de versturing van brieven aan gemachtigden. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij het proces dat de opdracht geeft tot verzending van de brief.

6.5.2 Kantoorbrieven: Kantoorbrieven en beschikkingen die volgens proces verstuurd worden, moeten wanneer er sprake is van een gemachtigde worden gericht aan de gemachtigde zoals aangegeven in tabel samenloop van machtigingen (zie onderdeel '6.2 Samenloop van machtigingen').

6.6 Behandeling van inkomende telefonie

In deze beschrijving wordt uitgegaan van geen samenloop met andere gemachtigden.

Vuistregel is dat vragen van de ouder en vragen van de gemachtigde door UHT beantwoord worden aan de persoon die de vraag stelt. Er is één uitzondering op de regel:

In geval van gemachtigde advocaat:

Wanneer een ouder belt, dan moet altijd verwezen worden naar het gegeven dat de advocaat onze enige contactpersoon is. De ouder kan de vraag/ het verzoek via de advocaat neerleggen bij UHT.

6.7 Behandeling van inkomende correspondentie

In deze beschrijving wordt uitgegaan van geen samenloop met andere gemachtigden.

Vuistregel is dat vragen van de ouder en vragen van de gemachtigde door UHT beantwoord worden aan de persoon die de vraag stelt.

7. Bronnen/te gebruiken systemen

TVS

DAS

BVR

Centraal curatele- en bewindregister: <https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken>

Geregistreerde advocaten: <https://zoekenadvocaat.advocatenorde.nl>

<<Q&A>>

<<Belscript>>

8. Brieven en formulieren i.r.t. machtigen

- 1) Machtigingsformulier + toelichting + voorloopbrief
- 2) Formulier wijzigen/ intrekken machtiging + toelichting + voorloopbrief
- 3) Brief ter bevestiging verwerking machtiging
- 4) Brief ter toelichting machtiging niet verwerkt
- 5) Voorloopbrief bij versturing brieven aan gemachtigden

Behandelkader Machtigen

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	18-07-2022	Eerste proefversie
1.0	27-7-2022	Geaccordeerde versie

Inhoudsopgave

1. Algemeen	2
2. Wettelijk kader	3
3. Behandeling van een nieuwe machtiging	3
3.1 Ontvangst machtiging	3
3.2 Vaststellen gemachtigde	4
3.3 Registreren gemachtigde	5
3.4 Raadplegen machtiging	5
4. Wijzigen of intrekken machtiging	7
4.1 Wijzigen machtiging	7
4.2 Intrekken machtiging	7
5. Contacthiërarchie in geval van gemachtigden	8
5.1 Contacthiërarchie gemachtigden	8
5.3 Behandeling van uitgaande telefonie	9
5.4 Behandeling van uitgaande correspondentie	9
5.5 Behandeling van inkomende telefonie	9
5.6 Behandeling van inkomende correspondentie	10
7. Bronnen/te gebruiken systemen	10
8. Brieven en formulieren i.r.t. machtigen	10

1. Algemeen

Bij UHT treedt een gemachtigde op als volwaardig vertegenwoordiger van de ouder en heeft tot gevolg dat wij ons in onze communicatie richten tot de gemachtigde. Dit betekent dat wij binnen alle UHT-processen te maken krijgen met gemachtigden. In dit behandelkader worden tools beschreven die richting geven in de omgang met gemachtigden.

Doordat de gemachtigde de ouder volledig waarneemt is het dus zaak om de gemachtigden 100% foutloos te registreren en actueel te houden. Een fout kan leiden tot het verstrekken van informatie aan een persoon die hier niet (meer) toe bevoegd is, met als onherroepelijk gevolg: een datalek.

Er zijn d.d. augustus 2022 twee verschillende registratiemethodes waarneembaar in TVS. In een herstelactie zal dit teruggebracht worden tot één methode. Het gaat daarbij om ongeveer 10.000 registraties die op nieuw opgevoerd zullen worden. Hieronder worden de oude en de vernieuwde methode kort beschreven:

Oude methode registratie van gemachtigden:

De gemachtigde wordt vastgelegd aan de hand van een notitie in TVS. Hierbij wordt in de onderwerpregel #welgemaaktigde# gebruikt. Ook niet gemachtigden werden geregistreerd, te weten onder #geengemaaktigde#. Tegenwoordig vragen wij geen formulieren meer op bij personen die geen gemachtigde hebben. Daarmee vervalt direct de noodzaak voor gebruik van #geengemaaktigde#

Wat betreft de vastlegging van gegevens van gemachtigden zijn er twee variaties die gebruikt worden. Bij de eerste variant worden adres- en contactgegevens van de gemachtigde in het notitieveld vastgelegd. Deze data is onbruikbaar in geval van verzending van massale brieven aan gemachtigden.

De tweede variant gebruikt dezelfde onderwerpregel, maar verwijst in het notitieveld naar een scan in DAS. Ook deze data is onbruikbaar in geval van verzending van massale brieven.

Nieuwe methode van registratie van gemachtigden:

De nieuwe methode zal in dit document uitvoerig beschreven worden. In het kort houdt de nieuwe methode in dat gemachtigden vastgelegd worden in TVS onder het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT'. Daarnaast wordt tevens een notitie in TVS aangemaakt.

De noodzaak voor een aparte UHT-ruimte in TVS voor gemachtigden is ontstaan, doordat de afgegeven machtiging specifiek van toepassing is voor UHT gerelateerde zaken. Hierdoor moet deze machtiging strikt gescheiden worden van een Toeslagen Regulier gerelateerde zaken.

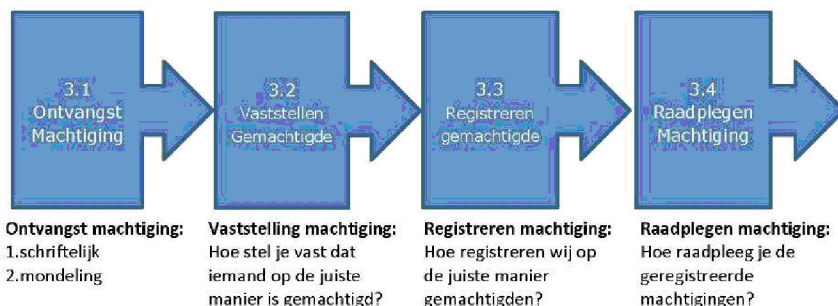
2. Wettelijk kader

Een ouder die zich heeft aangemeld als gedupeerde kan om uiteenlopende redenen zich richting UHT laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Een machtiging is een verklaring waarmee de bevoegdheid wordt verleend om in naam van de verlener van de machtiging handelingen te verrichten. De persoon die gemachtigd is, treedt dan richting UHT op met dezelfde rechten als ware hij/zij de ouder zelf. Er wordt dus geen onderscheid gemaakt tussen een machtiging om te handelen of een machtiging om uitsluitend te informeren.

Deze gemachtigden zijn er in verschillende soorten en maten. Sommige gemachtigden, namelijk curator en bewindvoerder, zijn bij wet aangewezen. Zij kunnen niet uit de machtiging gezet worden door de ouder. Een curator regelt zaken en neemt beslissingen op financieel en persoonlijk vlak. Een bewindvoerder neemt alleen beslissingen over financiën en goederen.

Ook bestaat de mogelijkheid om iemand vrijwillig te machtigen. De machtiging van een vrijwillig gemachtigde kan elk moment door de verstrekker van de machtiging of door de gemachtigde worden ingetrokken. Dit is het geval wanneer een ouder zich door een advocaat laat vertegenwoordigen, maar ook wanneer de ouder iemand wil machtigen omdat hij/zij bijvoorbeeld de materie of de taal niet goed machtig is. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een neef, zus of buurman, maar hier kunnen ook vertegenwoordigers tussen zitten die tegen financiële vergoeding de ouder vertegenwoordigen. Hoewel een advocaat en bijvoorbeeld een gemachtigd familielid beiden vrijwillig gemachtigden zijn, wordt verder in dit behandelkader de machtiging van de advocaat separaat behandeld en benoemd.

3. Behandeling van een nieuwe machtiging



3.1 Ontvangst machtiging

Schriftelijk

Wanneer in Heerlen een machtigingsformulier, steldocument (in geval van advocaat) of een andersoortig document waarin een machtiging wordt verleend, per post wordt ontvangen dan wordt daar het document gedigitaliseerd.

Vervolgens wordt de scan in DAS, met als bestandsnaam TG00, aan de juiste ouder gekoppeld. 'Werkopdracht 9000-UHT- Formulier gemachtigde' wordt automatisch aangemaakt ter verdere verwerking door de Administratief Ondersteuners UHT.

Mondeling

Een mondeling kenbaar gemaakte machtiging mag in geval van een advocaat worden geregistreerd in TVS. Wel dient dan de controle in de stap 'Vaststellen machtiging' te worden uitgevoerd (zie 3.2 c).

Ook een curator en bewindvoerder kunnen zich mondeling kenbaar maken als gemachtigde. Ook hierbij geldt dat de controlestap onder 'Vaststellen machtiging' moet worden uitgevoerd (zie 3.2 b en 3.2. a).

Een vrijwillig gemachtigde moet schriftelijk zijn vastgelegd. Verwerking na uitsluitend mondelinge kennisgeving is niet toegestaan.

3.2 Vaststellen gemachtigde

Alvorens een gemachtigde te registreren, moet worden vastgesteld dat aan de persoon die gemachtigd wordt ook daadwerkelijk op de juiste wijze de machtiging is verleend. De wijze van vaststelling kan afhankelijk van het soort gemachtigde verschillen. In deze paragraaf wordt puntsgewijs beschreven welke werkwijze bij welke gemachtigde hoort en welke bijbehorende controle moet worden uitgevoerd.

a) Bewindvoerder (WSNP en MSNP)

Vaststelling: op basis van registratie in BVR of 'Centraal curatele- en bewindregister'

Controle: Bewindvoerders staan in BVR. Daarnaast staan zij ingeschreven in het 'Centraal curatele- en bewindregister' op <https://ccbr.rechtspraak.nl/#/zoeken>. Staat de bewindvoerder niet in het on-lineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Bewindvoerder geregistreerd in BVR? Vraag dan bij de persoon om documentatie die de machtiging aantoont. (momenteel wordt gewerkt aan een tool waarmee curatoren en bewindvoerder automatisch en 'real time' ingeladen worden in TVS onder het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT')

b) Curator

Vaststelling: op basis van registratie in BVR, on-lineregister, rechterlijke uitspraak.

Controle: Curatoren staan ingeschreven in het 'Centraal curatele- en bewindregister' op

<https://ccbr.rechtspraak.nl/#/zoeken>

Staat de curator niet in het on-lineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Curator geregistreerd in BVR? Vraag dan om documentatie die de machtiging aantoont.

c) Advocaat

Vaststelling: Steldocument, machtigingsformulier (Scans opgeslagen in DAS) of mondeling

Controle: Een advocaat staat altijd geregistreerd in een register. Geregistreerde advocaten vind je op

<https://zoekenadvocaat.advocatenorde.nl>

Is een advocaat niet vindbaar in een register dan wordt de mondelinge machtiging niet verwerkt.

De persoon mag dan uiteraard wel op basis van een volledig ingevuld en correct ondertekend

machtigingsformulier als vrijwillig gemachtigde worden opgevoerd.

Staat er al een andere advocaat opgevoerd als gemachtigde, dan moet de onduidelijkheid worden

weggenomen. De ouder kan zich maar door één advocaat volledig laten vertegenwoordigen. Vraag

de advocaat om aan te tonen dat hij/zij de rechtmatige vertegenwoordiger is. Daarnaast is het een

optie om bij de ouder op te vragen door wie hij/zij zich laat vertegenwoordigen. Zorg ervoor dat je,

zodra er duidelijkheid is, de administratie in TVS actualiseert.

d) Vrijwillig gemachtigde

Vaststelling: machtigingsformulier (Scan opgeslagen in DAS)

Controle: Controleer op volledigheid van gegevens (alle velden moeten ingevuld zijn) en ondertekening door verstrekker van de machtiging. Een niet ondertekend formulier is niet rechtsgeldig.

3.3 Registreren gemachtigde

Alle machtigingen die per post zijn ontvangen worden door de Administratief ondersteuners UHT verwerkt in TVS. De Administratief ondersteuner UHT ontvangt werkopdrachten (9000 in een excel bestand) en verwerkt deze middels de schermrobot waarmee notitie #welgemachtigde#<<soort gemachtigde>> wordt toegevoegd aan notities in TVS. Vervolgens registreert de Administratief ondersteuner UHT de machtiging in TVS conform 'Module registreren gemachtigde in TVS'.

Wanneer een PZB een machtigingsformulier ontvangt dan dient hij/zij deze conform 'Module registreren gemachtigde in TVS' te registreren.

3.4 Raadplegen machtiging

Bij een correct geregistreerde machtiging moet er in alle gevallen een notitie in TVS staan én zijn de gegevens van de gemachtigde conform 'module registreren gemachtigden in TVS' geregistreerd in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT'.

3.4.1 Notitie in TVS

In het notitieveld staat een vastgepinde aantekening #gemachtigdeUHT#<<soort gemachtigde>>.



Zoeken		
Toon 20 notities (per pagina)		
	Datum	Onderwerp
🔍	19-07-2022 16:00:49	#gemachtigdeUHT#advocaat
📞	04-07-2022 16:09:41	#DwangsomIG5

De aanwezigheid van deze vastgepinde notitie is van belang, daar de medewerker hiermee in één oogopslag kan vaststellen dat er één of meer gemachtigden zijn en welk(e) soort(en) gemachtigde(n) het betreft. Meer informatie kun je niet uit de notitie halen. Alle relevante gegevens van de gemachtigde kun je vinden in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT' (zie volgende paragraaf).

3.4.2 Vastleggen burgergegevens UHT

Zodra je klikt op 'Vastleggen burgergegevens UHT' dan verschijnen er drie kolommen. In de kolom 'Vertegenwoordigers' staat alle relevante informatie opgevoerd omtrent:

Burger selecteren (Alt + B) **Selecteren** (212121212)

Vertegenwoordigers

Vertegenwoordigen T.E.S.T. Persoon

Naam: T.E.S.T. Persoon

Type vertegenwoordiger: Advocaat

Toegevoegd door de Raad voor Rechtsbijstand: ☐

Ingangsdatum: 01-04-2022

Einddatum: 01-04-2023

Voorkeurskanaal: Email

E-mailadres: centraleregie@isfantu

Adres(sen)

Adres 1

Adressoort: Onbekend

Straatnaam: Habibsbilaan

Huisnummer + toevoeging: 1

Postcode: 1234AB

Woonplaats: Rotteblikor

Land: Nederland

3.4.3 Raadplegen scan formulieren m.b.t. machtigen in DAS

Alle ontvangen formulieren staan gearriveerd in DAS en kunnen op de volgende wijze ingezien worden.

Stap 1.

Zoek de burger op basis van het BSN op in TVS.

Stap 2.

Kijk of er een notitie aanwezig is met #welgemachtigde# of #welgemachtigdeadvocaat# (oude notitiemethode) of #gemachtigdeUHT#<<soort gemachtigde>> (nieuwe notitiemethode). Hierin staat vaak de DAS-sleutel of het nummer waaronder het machtigingsformulier vindbaar is in DAS;

Stap 3.

Kopieer de DAS-sleutel bestaande uit een <<0>><<BSN>><<code>> en plak deze in DAS. Het machtigingsformulier kun je nu downloaden;

Stap 4.

Indien in de notitie geen DAS sleutel of nummer is opgenomen, zoek het machtigingsformulier dan op in DAS d.m.v. de volgende sleutel: <<0>><<BSN>><<ONG>><<jaartal>>.

Voorbeeld: Bij een ouder met BSN 21212121 noteer je dus 021212121ONG2021.

Stap 5.

Zoek vervolgens het machtigingsformulier op tussen de betreffende scans

3.4.4 Raadplegen wettelijk gemachtigden in BvR

Wettelijk gemachtigden (zoals een curator en een bewindvoerder) worden automatisch ingeladen in BvR.

Er wordt gewerkt aan een faciliteit waarbij de wettelijk gemachtigden ook automatisch in TVS wordt ingeladen, maar realisatie hiervan zal nog tijd vergen. Tot die tijd moet een wettelijk gemachtigde als geraadpleegd worden met behulp van BvR

Via de volgende link kom je op algemene de werkinstructie BvR van Toeslagen Regulier.
<https://tsl.belastingdienst.nl/Div/App/Werkinstructie-BvR.pdf>

BvR werkt met taaknummers. Om te achterhalen of er sprake is van bijvoorbeeld een Curator of bewindvoerder gebruik je taaknummer 3140 (raadplegen adressen). In geval van een wettelijk gemachtigde wordt de lijst van adressen automatisch gevuld met die van de wettelijk gemachtigde. Dit is in BvR de enige manier om de wettelijke machtiging te achterhalen.

LET OP: Ook vervallen wettelijke machtigingen staan geregistreerd in BvR. Controleer aan de hand van een eventueel ingevulde einddatum of de machtiging niet vervallen is!

4. Wijzigen of intrekken machtiging

4.1 Wijzigen machtiging

In de praktijk komen wijzigingen van een machtiging beperkt voor binnen UHT. Voor WSNP bewindvoerders en curatoren staat, zolang de rechterlijke uitspraak geldt, onwrikbaar vast wat de machtiging inhoudt. Daarnaast worden adres- en contactgegevens automatisch gevuld in BvR.

In geval van advocaten en vrijwillig gemachtigden is een beperkt aantal wijzigingen mogelijk:

- **Einddatum machtiging**
 - De ouder mag de einddatum verder in de toekomst leggen
 - Naar voren halen van de einddatum mag door ouder of gemachtigde worden doorgegeven
- **Adreswijziging:**
 - Systeemtechnisch kan een adres niet gewijzigd worden. De oplossing is om de gemachtigde met het juiste adres als nieuwe gemachtigde op te voeren.
 - LET OP: neem daarbij alle bekende gegevens over (zoals ingangsdatum van de machtiging eventueel een einddatum van de machtiging). Controleer vervolgens de nieuwe registratie en verwijder vervolgens de gemachtigde die met de verouderde gegevens geregistreerd staat.
- **Wijziging telefoonnummer:**
 - Het telefoonnummer van de gemachtigde wordt vastgelegd in het opmerkingen veld onder 'Vastleggen burgergegevens UHT' (Zie module vastleggen machtiging in TVS)

4.2 Intrekken machtiging

Wanneer een machtiging wordt ingetrokken dan dient dit te worden vastgelegd in TVS. In de module [Intrekken machtiging](#) wordt beschreven hoe registratie in TVS uit dient te worden gevoerd

Let op: Intrekking van de machtiging is niet mogelijk in geval van wettelijk gemachtigden.

5. Contacthiërarchie in geval van gemachtigden

5.1 Contacthiërarchie gemachtigden

De vuistregel is dat wanneer er een gemachtigde opgevoerd is in TVS, deze persoon tevens het prevalerend aanspreekpunt is voor UHT. Uitgaande telefoongesprekken en correspondentie gaan dus altijd naar de gemachtigde. De ouder ontvangt dus géén post vanuit UHT en er zal in basis geen telefonisch contact met de ouder worden opgenomen, tenzij de gemachtigde onbereikbaar blijkt*

* Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra vruchteloos:

- a) drie belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.
- b) een SMS is verstuurd
- c) het contactformulier is verstuurd
- d) vervolgens een terugbelbrief is verstuurd
- e) twee weken later een contactkaart is gestuurd

5.2 Samenloop van machtigingen

De onderstaande tabel maakt duidelijk wat de contacthiërarchie is in geval van meerdere gemachtigden. De ingevulde waarde geeft aan met wie contact moet plaatsvinden. 'X' betekent contact met gemachtigde in de blauwe kolom links; 'Y' betekent contact met gemachtigde in de blauwe rij boven. Wanneer daar een 'O' bij staat dan moet de post tevens naar de ouder gestuurd worden.

5.1.2e svp specifiek aandacht voor feedback op onderstaande tabel.

Contacthiërarchie bij samenlopende machtigingen Uitgaand contact		a	b	c	d	e	f
		Y					O
		Curator	WSNP Bewindvoerder	Advocaat	MSNP Bewindvoerder	Vrijwillig gemachtigde	Ouder
1	Curator	niet mogelijk	X+Y	X+Y	X	X	X
2	WSNP Bewindvoerder	X+Y	niet mogelijk	X+Y	X	X	X
3	X Advocaat	X+Y	X+Y	niet mogelijk	X	X	X
4	MSNP Bewindvoerder	Y	Y	Y	niet mogelijk	X	O
5	Vrijwillig gemachtigde	Y	Y	Y	Y	X of Y	X
6	O Ouder	Y	Y	Y	O	Y	niet mogelijk

*LET OP. Uitzondering op de tabel wordt beschreven in paragraaf 6.4.2

Met opmerkingen 5.1.2e: Dus alleen bij MSNP bewindvoerder gaat post ook naar ouder? Ik heb dit nagevraagd bij mijn collega Vaco's van schuldenteam en heb nog geen terugkoppeling.

5.3 Behandeling van uitgaande telefonie

Wanneer er een machtiging is afgegeven, loopt telefonisch contact in basis altijd via de gemachtigde. Echter wanneer UHT een reactie nodig heeft en de gemachtigde onbereikbaar is, dan mag contact met de ouder worden opgenomen. Daarbij moet worden aangegeven dat het niet is gelukt om contact met de gemachtigde te leggen. Laat dan de ouder weten dat hij/zij zo niet optimaal vertegenwoordigd wordt. Wilt de ouder nog dat de gemachtigde voor hem optreedt. Zo nee, dan kan de ouder de machtiging intrekken. Adviseer in alle gevallen de ouder daarbij om de gemachtigde te informeren?

** Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra vruchteloos:*

- f) drie belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.*
- g) een SMS is verstuurd*
- h) het contactformulier is verstuurd.*
- i) vervolgens een terugbelbrief is verstuurd*
- j) twee weken later een contactkaart is gestuurd*

5.4 Behandeling van uitgaande correspondentie

Wanneer er sprake is van een gemachtigde verloopt in beginsel alle correspondentie via de gemachtigde. Er is geen optie om de post standaard 'en naar de ouder én naar de gemachtigde' te sturen. Wel zijn er situaties (zie matrix 6.2) waarbij meerdere gemachtigden de correspondentie ontvangen.



5.4.1 Massale brieven: Op geleide van de in 6.2 vastgestelde contacthiërarchie moet in de selectie van de populatie rekening worden gehouden met de versturing van brieven aan gemachtigden. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij het proces dat de opdracht geeft tot verzending van de brief.

5.4.2 Kantoorbrieven: Kantoorbrieven en beschikkingen die volgens proces verstuurd worden moeten, wanneer er sprake is van een gemachtigde, worden gericht aan de gemachtigde. Dat betekent dat in BVR gecontroleerd moet worden of er sprake is van een curator of wsnp-bewindvoerder. Gebruik vervolgens de tabel samenloop van machtigingen (zie onderdeel '6.2 Samenloop van machtigingen').

Uitzondering op de regel is de bevestigingsbrief <<brieff in ontwikkeling>> die verstuurd wordt na verwerking van het machtigingsformulier en van het formulier 'intrekking machtiging'. Deze bevestigingsbrief wordt in geval van een gemachtigde advocaat of vrijwillig gemachtigde altijd naar zowel de ouder als de gemachtigde verstuurd.

5.5 Behandeling van inkomende telefonie

Wanneer het contact, ondanks de aanwezigheid van een gemachtigde, toch vanuit de ouder komt, dan is onze handelswijze in geval van:

- Een **Curator** als gemachtigde:  1. Geef aan dat contact via gemachtigde verloopt.
- Een **Advocaat** als gemachtigde:  2. Vragen worden zonder uitzondering niet aan ouder beantwoord.

- Een vrijwillig gemachtigde:
 - 1. Geef aan dat contact in principe altijd via de Gemachtigde verloopt.
 - 2. Beantwoord vraag richting de ouder.
 - 3. Vraag of de ouder de machtiging wil intrekken.
 - 4. Adviseer om de gemachtigde te informeren.
- Een MSNP Bewindvoerder:
 - 1. Vragen vanuit de ouder kunnen worden beantwoord. Adviseer wel om de gemachtigde te informeren wanneer het financiële zaken betreft.
- Een WSNP Bewindvoerder:
 - 1. Geef aan dat contact via gemachtigde verloopt.
 - 2. Vragen worden zonder uitzondering niet beantwoord.

5.6 Behandeling van inkomende correspondentie

In geval van aanwezigheid van een wettelijk gemachtigde zal uitsluitend communicatie vanuit de wettelijk gemachtigde geaccepteerd worden. Hier mag niet van afgeweken worden. Controleer daarom bij behandeling/beantwoording van vanuit de ouder inkomende post in BVR of er sprake is van curatele of bewindvoering.

Wanneer je toch correspondentie van de ouder ontvangt, neem dan contact met de ouder op en vraag of de machtiging die in TVS geregistreerd staat nog actueel is en geef aan dat de ouder het verzoek/de vraag via de gemachtigde kan indienen.

7. Bronnen/te gebruiken systemen

- TVS
- DAS
- BvR
- Centraal curatele- en bewindregister: <https://ccbr.rechtspraak.nl/#/zoeken>
- Geregistreerde advocaten: <https://zoekenadvocaat.advocatenorde.nl>
- [procesplaat registreren gemachtigde](#)
- [procesplaat intrekken en wijzigen machtiging](#)
- [module registreren gemachtigde in TVS](#)
- [module intrekken machtiging](#)

8. Brieven en formulieren i.r.t. machten

LET OP: Alle brieven en formulieren zijn nog aan ontwikkeling onderhevig.

Nieuwe machtiging

- 1) Machtigingsformulier, incl. voorloopbrief: UHT-MA
- 2) Brief ter bevestiging verwerking nieuwe machtiging: UHT-MB
- 3) Brief toelichting machtiging niet verwerkt: UHT-MA F

Wijzigen/intrekken machtiging

- 4) Formulier wijzigen/intrekken machtiging, incl. voorloopbrief: UHT-MSA
- 5) Brief ter bevestiging wijziging machtiging
- 6) Brief toelichting machtiging niet verwerkt:

Contact met gemachtigden

- 7) Voorloopbrief bij versturing correspondentie aan gemachtigden: UHT-VG

- *Einde behandelkader* -

Behandelkader Machtigen

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	18-07-2022	Eerste proefversie
1.0	23-08-2022	Geaccordeerde versie
1.1	21-09-2022	Toevoeging uitzondering brief aan ouder én gemachtigde in geval van afmelding verdere behandeling (hfdst. 5.4)

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	2
2. Wettelijk kader.....	2
3. Behandeling van een nieuwe machtiging.....	3
3.1 Ontvangst machtiging.....	3
3.2 Vaststellen gemachtigde.....	4
3.3 Registreren gemachtigde.....	5
3.4 Raadplegen machtiging.....	5
4. Wijzigen of intrekken machtiging.....	7
4.1 Wijzigen machtiging.....	7
4.2 Intrekken machtiging.....	7
5. Contacthiërarchie in geval van gemachtigden.....	8
5.1 Contacthiërarchie gemachtigden.....	8
5.3 Behandeling van uitgaande telefonie.....	9
5.4 Behandeling van uitgaande correspondentie.....	9
5.5 Behandeling van inkomende telefonie.....	10
5.6 Behandeling van inkomende correspondentie.....	10
6. Bronnen/te gebruiken systemen.....	10
7. Brieven en formulieren i.r.t. machtigen.....	11

1. Algemeen

Bij UHT treedt een gemachtigde op als volwaardig vertegenwoordiger van de ouder en heeft tot gevolg dat wij ons in onze communicatie richten tot de gemachtigde. Dit betekent dat wij binnen alle UHT-processen te maken krijgen met gemachtigden. In dit behandelkader worden tools beschreven die richting geven in de omgang met gemachtigden.

Doordat de gemachtigde de ouder volledig waarneemt is het dus zaak om de gemachtigden 100% foutloos te registreren en actueel te houden. Een fout kan leiden tot het verstrekken van informatie aan een persoon die hier niet (meer) toe bevoegd is, met als onherroepelijk gevolg: een datalek.

Er zijn d.d. augustus 2022 twee verschillende registratiemethodes waarneembaar in TVS. In een herstelactie zal dit teruggebracht worden tot één methode. Het gaat daarbij om ongeveer 10.000 registraties die op nieuw opgevoerd zullen worden. Hieronder worden de oude en de vernieuwde methode kort beschreven:

Oude methode registratie van gemachtigden:

De gemachtigde wordt vastgelegd aan de hand van een notitie in TVS. Hierbij wordt in de onderwerpregel #welgemaaktigde# gebruikt. Ook niet gemachtigden werden geregistreerd, te weten onder #geengemaaktigde#. Tegenwoordig vragen wij geen formulieren meer op bij personen die geen gemachtigde hebben. Daarmee vervalt direct de noodzaak voor gebruik van #geengemaaktigde#

Wat betreft de vastlegging van gegevens van gemachtigden zijn er twee variaties die gebruikt worden. Bij de eerste variant worden adres- en contactgegevens van de gemachtigde in het notitieveld vastgelegd. Deze data is onbruikbaar in geval van verzending van massale brieven aan gemachtigden.

De tweede variant gebruikt dezelfde onderwerpregel, maar verwijst in het notitieveld naar een scan in DAS. Ook deze data is onbruikbaar in geval van verzending van massale brieven.

Nieuwe methode van registratie van gemachtigden:

De nieuwe methode zal in dit document uitvoerig beschreven worden. In het kort houdt de nieuwe methode in dat gemachtigden vastgelegd worden in TVS onder het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT'. Daarnaast wordt tevens een notitie in TVS aangemaakt.

De noodzaak voor een aparte UHT-ruimte in TVS voor gemachtigden is ontstaan, doordat de afgegeven machtiging specifiek van toepassing is voor UHT gerelateerde zaken. Hierdoor moet deze machtiging strikt gescheiden worden van een Toeslagen Regulier gerelateerde zaken.

2. Wettelijk kader

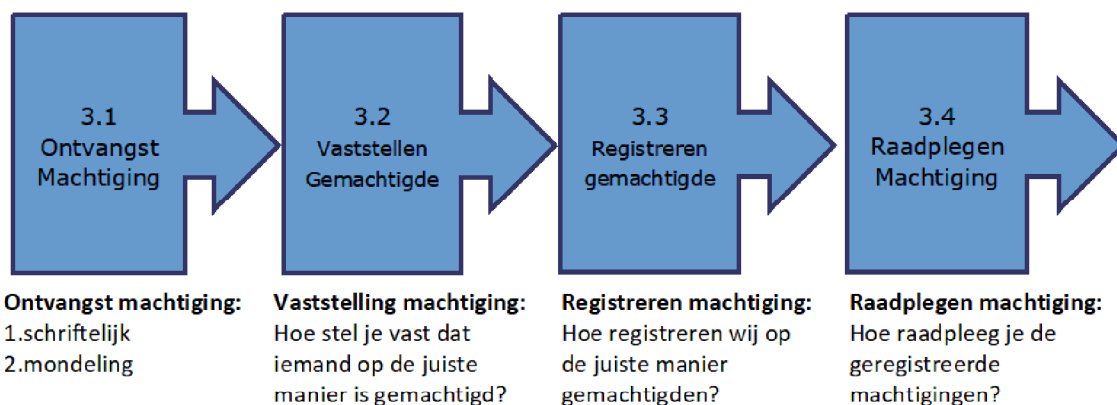
Een ouder die zich heeft aangemeld als gedupeerde kan om uiteenlopende redenen zich richting UHT laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Een machtiging is een verklaring waarmee de bevoegdheid wordt verleend aan een persoon van 18 jaar of ouder, om in naam van de verlener van de machtiging handelingen te verrichten. De persoon die gemachtigd is, treedt dan richting UHT op met dezelfde rechten als ware hij/zij de ouder zelf. Er wordt dus geen onderscheid gemaakt tussen een machtiging om te handelen of een machtiging om uitsluitend te informeren.

Deze gemachtigden zijn er in verschillende soorten en maten. Sommige gemachtigden, namelijk curator en bewindvoerder, zijn bij wet aangewezen. Zij kunnen niet uit de machtiging gezet worden

door de ouder. Een curator regelt zaken en neemt beslissingen op financieel en persoonlijk vlak. Een bewindvoerder neemt alleen beslissingen over financiën en goederen.

Ook bestaat de mogelijkheid om iemand vrijwillig te machtigen. De machtiging van een vrijwillig gemachtigde kan elk moment door de verstrekker van de machtiging of door de gemachtigde worden ingetrokken. Dit is het geval wanneer een ouder zich door een advocaat laat vertegenwoordigen, maar ook wanneer de ouder iemand wil machtigen omdat hij/zij bijvoorbeeld de materie of de taal niet goed machtig is. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een neef, zus of buurman, maar hier kunnen ook vertegenwoordigers tussen zitten die tegen financiële vergoeding de ouder vertegenwoordigen. Hoewel een advocaat en bijvoorbeeld een gemachtigd familielid beiden vrijwillig gemachtigden zijn, wordt verder in dit behandelkader de machtiging van de advocaat separaat behandeld en benoemd.

3. Behandeling van een nieuwe machtiging



3.1 Ontvangst machtiging

Schriftelijk

Wanneer in Heerlen een machtigingsformulier, steldocument (in geval van advocaat) of een andersoortig document waarin een machtiging wordt verleend, per post wordt ontvangen dan wordt daar het document gedigitaliseerd.

Vervolgens wordt de scan in DAS, met als bestandsnaam TG00, aan de juiste ouder gekoppeld. 'Werkopdracht 9000-UHT- Formulier gemachtigde' wordt automatisch aangemaakt ter verdere verwerking door de Administratief Ondersteuners UHT.

Mondeling

Een mondeling kenbaar gemaakte machtiging mag in geval van een advocaat worden geregistreerd in TVS. Wel dient dan de controle in de stap 'Vaststellen machtiging' te worden uitgevoerd (zie 3.2 c). Ook een curator en bewindvoerder kunnen zich mondeling kenbaar maken als gemachtigde. Ook hierbij geldt dat de controlestap onder 'Vaststellen machtiging' moet worden uitgevoerd (zie 3.2 b en 3.2. a).

Een vrijwillig gemachtigde moet schriftelijk zijn vastgelegd. Verwerking na uitsluitend mondelinge kennisgeving is niet toegestaan.

3.2 Vaststellen gemachtigde

Alvorens een gemachtigde te registreren, moet worden vastgesteld dat de persoon die gemachtigd wordt ook daadwerkelijk op de juiste wijze de machtiging is verleend. De wijze van vaststelling kan afhankelijk van het soort gemachtigde verschillen. In deze paragraaf wordt beschreven welke werkwijze bij welke gemachtigde hoort en welke bijbehorende controle moet worden uitgevoerd.

a) WSNP Bewindvoerder

Vaststelling: op basis van registratie in BVR of 'Centraal curatele- en bewindregister'

Controle: Bewindvoerders staan in BVR. Daarnaast staan zij ingeschreven in het centraal insolventieregister (<https://insolventies.rechtspraak.nl/#/>). Staat de bewindvoerder niet in het onlineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Bewindvoerder geregistreerd in BVR? Vraag dan bij de persoon om documentatie die de machtiging aantoont. (momenteel wordt gewerkt aan een tool waarmee curatoren en bewindvoerder automatisch en 'real time' ingeladen worden in TVS onder het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT').

Rol: regelt de schulden die onder de werking van de WSNP vallen (en dus bijv. niet de betaling van vaste lasten).

b) Beschermingsbewind

Vaststelling: op basis van registratie in BVR of 'Centraal curatele- en bewindregister'

Controle: zie a) WSNP Bewindvoerder.

Rol: Regelt alle financiën waaronder ook de vaste lasten. Aanspreekpunt bij schulden.

c) MSNP bewindvoerder

De MSNP bewindvoerder wordt gezien als een vrijwillig gemachtigde en mag, indien door de ouder middels het machtigingsformulier aangegeven, als zodanig worden geregistreerd in TVS.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder (indien machtiging is afgegeven).

d) Curator

Vaststelling: op basis van registratie in BVR, on-lineregister, rechterlijke uitspraak.

Controle: Curatoren staan ingeschreven in het 'Centraal curatele- en bewindregister' op <https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken>

Staat de curator niet in het on-lineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Curator geregistreerd in BVR? Vraag dan om documentatie die de machtiging aantoont.

Rol: neemt beslissingen voor de onder curatele gestelde persoon op financieel en persoonlijk vlak.

e) Advocaat

Vaststelling: Steldocument, machtigingsformulier (Scans opgeslagen in DAS) of mondeling

Controle: Een advocaat staat altijd geregistreerd in een register. Geregistreeerde advocaten vind je op <https://zoekeenadvocaat.advocatenorde.nl>

Is een advocaat niet vindbaar in een register dan wordt de mondelinge machtiging niet verwerkt.

De persoon mag dan uiteraard wel op basis van een volledig ingevuld en correct ondertekend machtigingsformulier als vrijwillig gemachtigde worden opgevoerd.

Staat er al een andere advocaat opgevoerd als gemachtigde, dan moet de onduidelijkheid worden weggenomen. De ouder kan zich maar door één advocaat volledig laten vertegenwoordigen. Vraag de advocaat om aan te tonen dat hij/zij de rechtmatige vertegenwoordiger is. Daarnaast is het een optie om bij de ouder op te vragen door wie hij/zij zich laat vertegenwoordigen. Zorg ervoor dat je, zodra er duidelijkheid is, de administratie in TVS actualiseert.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder.

f) Vrijwillig gemachtigde

Vaststelling: machtigingsformulier (Scan opgeslagen in DAS)

Controle: Controleer op volledigheid van gegevens (alle velden moeten ingevuld zijn) en ondertekening door verstrekker van de machtiging. Een niet ondertekend formulier is niet rechtsgeldig.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder.

3.3 Registreren gemachtigde

Alle machtigingen die per post zijn ontvangen worden door de Administratief ondersteuners UHT verwerkt in TVS. De Administratief ondersteuner UHT ontvangt werkopdrachten (9000 in een excel bestand) en verwerkt deze middels de schermrobot waarmee notitie #welgemachtigde#<<soort gemachtigde>> wordt toegevoegd aan notities in TVS. Vervolgens registreert de Administratief ondersteuner UHT de machtiging in TVS conform '[Module registreren gemachtigde in TVS](#)'.

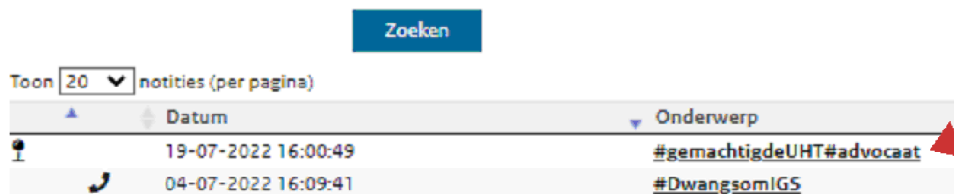
Wanneer een PZB een machtigingsformulier ontvangt dan dient hij/zij deze conform '[Module registreren gemachtigde in TVS](#)' te registreren.

3.4 Raadplegen machtiging

Bij een correct geregistreerde machtiging moet er in alle gevallen een notitie in TVS staan én zijn de gegevens van de gemachtigde conform '[module registreren gemachtigden in TVS](#)' geregistreerd in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT'.

3.4.1 Notitie in TVS

In het notatieveld staat een vastgepinde aantekening #gemachtigdeUHT#<<soort gemachtigde>>.



Zoeken

Toon 20 notities (per pagina)

	Datum	Onderwerp
1	19-07-2022 16:00:49	#gemachtigdeUHT#advocaat
	04-07-2022 16:09:41	#DwangsomIGS

De aanwezigheid van deze vastgepinde notitie is van belang, daar de medewerker hiermee in één oogopslag kan vaststellen dat er één of meer gemachtigden zijn en welk(e) soort(en) gemachtigde(n) het betreft. Meer informatie kun je niet uit de notitie halen. Alle relevante gegevens van de gemachtigde kun je vinden in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT' (zie volgende paragraaf).

3.4.2 Vastleggen burgergegevens UHT

Zodra je klikt op 'Vastleggen burgergegevens UHT' dan verschijnen er drie kolommen. In de kolom 'Vertegenwoordigers' staat alle relevante informatie opgevoerd omtrent:

de gemachtigde → Vertegenwoordiger: T.E.S.T. Persoon

Soort machtiging → Type vertegenwoordiger: Advocaat

Ingangsdatum en eventueel einddatum → Ingangsdatum: 01-04-2022
→ Einddatum: 01-04-2023

Voorkeur voor via welk kanaal de gemachtigde contact wil → Voorkeurskanaal: Email

adresgegevens → Adres 1: Adressoort: Onbekend, Straatnaam: Habibabilaan, Huisnummer + toevoeging: 1, Postcode: 1234AB, Woonplaats: Rotjeknor, Land: Nederland

3.4.3 Raadplegen scan formulieren m.b.t. machtigen in DAS

Alle ontvangen formulieren staan gearriveerd in DAS en kunnen op de volgende wijze ingezien worden.

Stap 1.

Zoek de burger op basis van het BSN op in TVS.

Stap 2.

Kijk of er een notitie aanwezig is met #welgemachtige# of #welgemachtigdeadvocaat# (oude notitiemethode) of #gemachtigdeUHT#<<soort gemachtigde>> (nieuwe notitiemethode). Hierin staat vaak de DAS-sleutel of het nummer waaronder het machtigingsformulier vindbaar is in DAS;

Stap 3.

Kopieer de DAS-sleutel bestaande uit een <<0>><<BSN>><<code>> en plak deze in DAS. Het machtigingsformulier kun je nu downloaden;

Stap 4.

Indien in de notitie geen DAS sleutel of nummer is opgenomen, zoek het machtigingsformulier dan op in DAS d.m.v. de volgende sleutel: <<0>><<BSN>><<ONG>><<jaartal>>,

Voorbeeld: Bij een ouder met BSN 212121212 noteer je dus 021212121ONG2021.

Stap 5.

Zoek vervolgens het machtigingsformulier op tussen de betreffende scans

3.4.4 Raadplegen wettelijk gemachtigden in BvR

Wettelijk gemachtigden (zoals een curator en een bewindvoerder) worden automatisch ingeladen in BvR.

Er wordt gewerkt aan een faciliteit waarbij de wettelijk gemachtigden ook automatisch in TVS wordt ingeladen, maar realisatie hiervan zal nog tijd vergen. Tot die tijd moet een wettelijk gemachtigde als geraadpleegd worden met behulp van BvR

Via de volgende link kom je op algemene de werkinstructie BvR van Toeslagen Regulier.

<https://tsl.belastingdienst.nl/Div/App/Werkinstructie-BvR.pdf>

BvR werkt met taaknummers. Om te achterhalen of er sprake is van bijvoorbeeld een Curator of bewindvoerder gebruik je taaknummer 3140 (raadplegen adressen). In geval van een wettelijk gemachtigde wordt de lijst van adressen automatisch gevuld met die van de wettelijk gemachtigde. Dit is in BvR de enige manier om de wettelijke machtiging te achterhalen.

LET OP: Ook vervallen wettelijke machtigingen staan geregistreerd in BvR. Controleer aan de hand van een eventueel ingevulde einddatum of de machtiging niet vervallen is!

4. Wijzigen of intrekken machtiging

4.1 Wijzigen machtiging

In de praktijk komen wijzigingen van een machtiging beperkt voor binnen UHT. Voor WSNP bewindvoerders en curatoren staat, zolang de rechterlijke uitspraak geldt, onwrikbaar vast wat de machtiging inhoudt. Daarnaast worden adres- en contactgegevens automatisch gevuld in BvR.

In geval van advocaten en vrijwillig gemachtigden is een beperkt aantal wijzigingen mogelijk:

- **Einddatum machtiging**
 - o De ouder mag de einddatum verder in de toekomst leggen
 - o Naar voren halen van de einddatum mag door ouder of gemachtigde worden doorgegeven
- **Adreswijziging:**
 - o Systeemtechnisch kan een adres niet gewijzigd worden. De oplossing is om de gemachtigde met het juiste adres als nieuwe gemachtigde op te voeren.
 - o LET OP: neem daarbij alle bekende gegevens over (zoals ingangsdatum van de machtiging eventueel een einddatum van de machtiging). Controleer vervolgens de nieuwe registratie en verwijder vervolgens de gemachtigde die met de verouderde gegevens geregistreerd staat.
- **Wijziging telefoonnummer:**
 - o Het telefoonnummer van de gemachtigde wordt vastgelegd in het opmerkingen veld onder 'Vastleggen burgergegevens UHT' (Zie module vastleggen machtiging in TVS)

4.2 Intrekken machtiging

Wanneer een machtiging wordt ingetrokken dan dient dit te worden vastgelegd in TVS. In de module [Intrekken machtiging](#) wordt beschreven hoe registratie in TVS uit dient te worden gevoerd

Let op: Intrekking van de machtiging is niet mogelijk ingeval van wettelijk gemachtigden.

5. Contacthiërarchie in geval van gemachtigden

5.1 Contacthiërarchie gemachtigden

De vuistregel is dat wanneer er een gemachtigde opgevoerd is in TVS, deze persoon tevens het prevalerend aanspreekpunt is voor UHT. Uitgaande telefoongesprekken en correspondentie gaan dus altijd naar de gemachtigde. De ouder ontvangt dus géén post vanuit UHT en er zal in basis geen telefonisch contact met de ouder worden opgenomen, tenzij de gemachtigde onbereikbaar blijkt*

* Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra vruchteloos:

- a) drie belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.
- b) een SMS is verstuurd
- c) het contactformulier is verstuurd
- d) vervolgens een terugbelbrief is verstuurd
- e) twee weken later een contactkaart is gestuurd

5.2 Samenloop van machtigingen

De onderstaande tabel maakt duidelijk wat de contacthiërarchie is in geval van meerdere gemachtigden. De ingevulde waarde geeft aan met wie contact moet plaatsvinden. 'X' betekent contact met gemachtigde in de blauwe kolom links; 'Y' betekent contact met gemachtigde in de blauwe rij boven.

Contacthiërarchie bij samenlopende machtigingen Uitgaand contact		a	b	c	d	e	f
		Y					
		Curator	WSNP Bewindvoerder	Advocaat	Beschermings Bewindvoerder	Vrijwillig gemachtigde	Ouder
1	X	Curator	niet mogelijk	X+Y (indien over financiën)	X+Y	X	X
2		WSNP Bewindvoerder	X (indien over financiën) + Y (altijd)	niet mogelijk	X (indien over financiën) + Y (altijd)	(Y+X) indien over financiën, anders ouder	X (indien over financiën), anders Y
3		Advocaat	X+Y	X (altijd) + Y (indien over financiën)	niet mogelijk	X	X
4		Beschermings Bewindvoerder	Y (altijd) + X (indien over financiën)	(X+Y), indien over financiën, anders ouder	X (indien over financiën) + Y (altijd)	niet mogelijk	X (indien over financiën), anders Y
5		Vrijwillig gemachtigde	Y	Y (indien over financiën), anders X	Y	Y (indien over financiën), anders X	X of Y
6		Ouder	Y	Y (indien over financiën), anders X	Y	Y (indien over financiën), anders X	Y
							niet mogelijk

*LET OP. Uitzondering op de tabel wordt beschreven in paragraaf 5.4.2

5.3 Behandeling van uitgaande telefonie

Wanneer er een machtiging is afgegeven, loopt telefonisch contact in basis altijd via de gemachtigde. Echter wanneer UHT een reactie nodig heeft en de gemachtigde onbereikbaar is, dan mag contact met de ouder worden opgenomen. Daarbij moet worden aangegeven dat het niet is gelukt om contact met de gemachtigde te leggen. Laat dan de ouder weten dat hij/zij zo niet optimaal vertegenwoordigd wordt. Wilt de ouder nog dat de gemachtigde voor hem optreedt. Zo nee, dan kan de ouder de machtiging intrekken. Adviseer in alle gevallen de ouder daarbij om de gemachtigde te informeren?

LET OP

- 1) een wettelijke machtiging (zoals bij WSNP bewindvoering) kan niet ingetrokken worden. Wel kan bij de rechtbank een verzoek worden ingediend om de bewindvoerder te wijzigen.)
- 2) In geval van een wettelijke machtiging is contact met de ouder toegestaan mits het onderwerp buiten kader van de machtiging valt. Zo benader je een WSNP bewindvoerder voor financiële zaken. Niet financiële zaken kunnen prima met de ouder besproken worden.

** Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra vruchteloos:*

- a) drie belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.
- b) een SMS is verstuurd
- c) het contactformulier is verstuurd
- d) vervolgens een terugbelbrief is verstuurd
- e) twee weken later een contactkaart is gestuurd

5.4 Behandeling van uitgaande correspondentie

Wanneer er sprake is van een gemachtigde verloopt in beginsel alle correspondentie via de gemachtigde. Er is geen optie om de post standaard 'en naar de ouder én naar de gemachtigde' te sturen. Uitzondering hierop zijn de volgende brieven:

- 1) Bevestigingsbrief n.a.v. verwerking van een gemachtigde.
- 2) Bevestigingsbrief n.a.v. afmelden voor verdere behandeling

Ook zijn er situaties (zie matrix 5.2) waarbij meerdere gemachtigden de correspondentie ontvangen.

5.4.1 Massale brieven: Op geleide van de in 5.2 vastgestelde contacthiërarchie moet in de selectie van de populatie rekening worden gehouden met de versturing van brieven aan gemachtigden. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij het proces dat de opdracht geeft tot verzending van de brief.

5.4.2 Kantoorbrieven: Kantoorbrieven en beschikkingen die volgens proces verstuurd worden moeten, wanneer er sprake is van een gemachtigde, worden gericht aan de gemachtigde. Dat betekent dat in BVR gecontroleerd moet worden of er sprake is van een curator of wsnp-bewindvoerder. Gebruik vervolgens de tabel samenloop van machtigingen (zie onderdeel '5.2 Samenloop van machtigingen').

Uitzondering op de regel is de bevestigingsbrief <<brief in ontwikkeling>> die verstuurd wordt na verwerking van het machtigingsformulier en van het formulier 'intrekking machtiging'. Deze bevestigingsbrief wordt in geval van een gemachtigde advocaat of vrijwillig gemachtigde altijd naar zowel de ouder als de gemachtigde verstuurd.

5.5 Behandeling van inkomende telefonie

Wanneer het contact, ondanks de aanwezigheid van een gemachtigde, toch vanuit de ouder komt, dan is onze handelswijze in geval van:

- Een Curator als gemachtigde: 
 1. Geef aan dat contact via gemachtigde verloopt.
 2. Vragen worden zonder uitzondering niet aan ouder beantwoord.
- Een Advocaat als gemachtigde: 
 1. Geef aan dat contact in principe altijd via de Gemachtigde verloopt.
 2. Beantwoord vraag richting de ouder.
 3. Vraag of de ouder de machtiging wil intrekken.
 4. Adviseer om de gemachtigde te informeren.
- Een vrijwillig gemachtigde:
- Een Beschermingsbewindvoerder 
 1. Vragen vanuit de ouder kunnen worden beantwoord, maar let op bij financiële kwesties!
- Een WSNP Bewindvoerder:

5.6 Behandeling van inkomende correspondentie

De basisregel is dat in geval van een niet wettelijke machtiging alle communicatie via de gemachtigde gaat. Wanneer je toch correspondentie van de ouder ontvangt, neem dan contact met de ouder op en vraag of de machtiging die in TVS geregistreerd staat nog actueel is en geef aan dat de ouder het verzoek/de vraag via de gemachtigde kan indienen.

In geval van aanwezigheid van een wettelijk gemachtigde (WSNP bewind, Curatele en Beschermingsbewind) zal, afhankelijk van de rol en wellicht het onderwerp (zie hoofdstuk 3.2 en 5.2) communicatie vanuit de ouder geaccepteerd worden. Hier mag niet van afgeweken worden. Extra aandacht is vereist in geval van financiële kwesties. Controleer daarom bij behandeling/beantwoording van vanuit de ouder inkomende post in BVR of er sprake is van een wettelijke machtiging.

6. Bronnen/te gebruiken systemen

- TVS
- DAS
- BvR
- Centraal curatele- en bewindregister: <https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken>
- Geregistreerde advocaten: <https://zoekeenadvocaat.advocatenorde.nl>
- [procesplaat registreren gemachtigde](#)
- [procesplaat intrekken en wijzigen machtiging](#)
- [module registreren gemachtigde in TVS](#)
- [module intrekken machtiging](#)

7. Brieven en formulieren i.r.t. machtigen

LET OP: Alle brieven en formulieren zijn nog aan ontwikkeling onderhevig.

Nieuwe machtiging (niet wettelijke machtigingen)

- 1) Machtigingsformulier, incl. voorloopbrief: **UHT-MA**
- 2) Brief ter bevestiging verwerking nieuwe machtiging: **UHT-MB**
- 3) Brief toelichting machtiging niet verwerkt: **UHT-MA F**

Wijzigen/intrekken machtiging (niet wettelijke machtiging)

- 4) Formulier wijzigen/intrekken machtiging, incl. voorloopbrief: **UHT-MSA**
- 5) Brief ter bevestiging wijziging machtiging
- 6) Brief toelichting machtiging niet verwerkt:

Contact met gemachtigden

- 7) Voorloopbrief bij versturing correspondentie aan gemachtigden: **UHT-VG**

- *Einde behandelkader* -

Behandelkader Machtigen en Vertegenwoordiging

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	18-07-2022	Eerste proefversie
1.0	23-08-2022	Geaccordeerde versie
1.1	21-09-2022	Toevoeging uitzondering brief aan ouder én gemachtigde in geval van afmelding verdere behandeling (hfdst. 5.4)

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	2
2. Wettelijk kader.....	3
3. Behandeling van een nieuwe machtiging.....	3
3.1 Ontvangst machtiging.....	3
3.2 Vaststellen gemachtigde.....	4
3.3 Registreren gemachtigde.....	5
3.4 Raadplegen machtiging.....	5
4. Wijzigen of intrekken machtiging.....	7
4.1 Wijzigen machtiging.....	7
4.2 Intrekken machtiging.....	8
5. Contacthiërarchie in geval van gemachtigden.....	8
5.1 Contacthiërarchie gemachtigden.....	8
5.3 Behandeling van uitgaande telefonie.....	9
5.4 Behandeling van uitgaande correspondentie.....	10
5.5 Behandeling van inkomende telefonie.....	10
5.6 Behandeling van inkomende correspondentie.....	10
6. Brieven en formulieren.....	11
6.1 Overzicht Correspondentie m.b.t. machtigen.....	11
6.2 Verzending brief aan gemachtigde.....	11
7. Bronnen/te gebruiken systemen.....	12

1. Algemeen

Bij UHT treedt een gemachtigde op als volwaardig vertegenwoordiger van de ouder en heeft tot gevolg dat wij ons in onze communicatie prevalerend richten tot de gemachtigde. Dit betekent tevens dat wij binnen alle UHT-processen te maken krijgen met gemachtigden. In dit behandelkader worden tools beschreven die richting geven in de omgang met gemachtigden. Uitgangspunt hierbij is dat brieven naar ouders én gemachtigden gaan. Telefonisch richten wij ons prevalerend tot de gemachtigde. Deze lijn wordt helder gesteld, echter blijft het hierbij noodzakelijk om een professionele inschatting te maken of wij ons in een gesprek tot de ouder of de gemachtigde richten. Daarnaast wordt de keuze tot wie wij ons richten sterk bepaald tot het soort gemachtigde en de reikwijdte die bij de machtiging hoort.

Doordat de gemachtigde de ouder volledig waarneemt is het dus zaak om de gemachtigden 100% foutloos te registreren en actueel te houden. Een fout kan leiden tot het verstrekken van informatie aan een persoon die hier niet (meer) toe bevoegd is, met als onherroepelijk gevolg: een datalek.

Er zijn d.d. augustus 2022 twee verschillende registratiemethodes waarneembaar in TVS. In een herstelactie zal dit teruggebracht worden tot één methode. Het gaat daarbij om ongeveer 10.000 registraties die op nieuw opgevoerd zullen worden. Hieronder worden de oude en de vernieuwde methode kort beschreven:

Oude methode registratie van gemachtigden:

De gemachtigde wordt vastgelegd aan de hand van een notitie in TVS. Hierbij wordt in de onderwerpregel #welgemaaktigde# gebruikt. Ook niet gemachtigden werden geregistreerd, te weten onder #geengemaaktigde#. Tegenwoordig vragen wij geen formulieren meer op bij personen die geen gemachtigde hebben. Daarmee vervalt direct de noodzaak voor gebruik van #geengemaaktigde#

Wat betreft de vastlegging van gegevens van gemachtigden zijn er twee variaties die gebruikt worden. Bij de eerste variant worden adres- en contactgegevens van de gemachtigde in het notitieveld vastgelegd. Deze data is onbruikbaar in geval van verzending van massale brieven aan gemachtigden.

De tweede variant gebruikt dezelfde onderwerpregel, maar verwijst in het notitieveld naar een scan in DAS. Ook deze data is onbruikbaar in geval van verzending van massale brieven.

Nieuwe methode van registratie van gemachtigden:

De nieuwe methode zal in dit document uitvoerig beschreven worden. In het kort houdt de nieuwe methode in dat gemachtigden vastgelegd worden in TVS onder het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT'. Daarnaast wordt tevens een notitie in TVS aangemaakt.

De noodzaak voor een aparte UHT-ruimte in TVS voor gemachtigden is ontstaan, doordat de afgegeven machtiging specifiek van toepassing is voor UHT gerelateerde zaken. Hierdoor moet deze machtiging strikt gescheiden worden van een Toeslagen Regulier gerelateerde zaken.

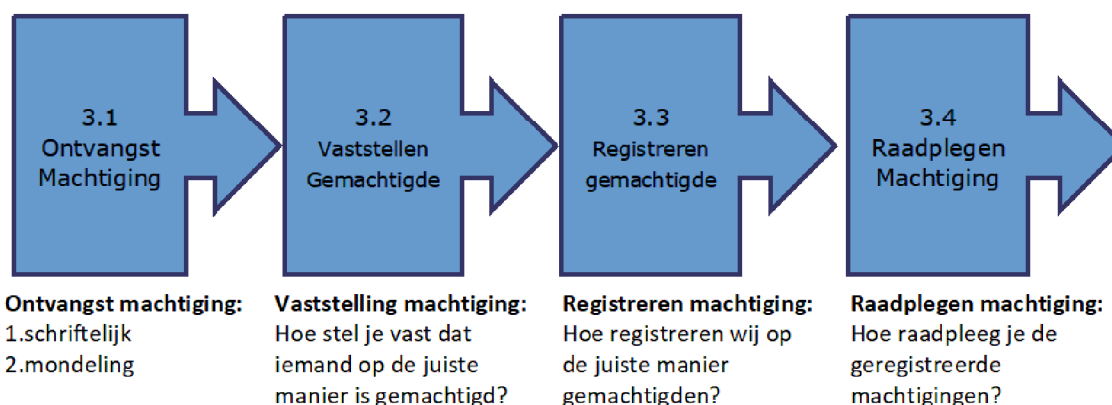
2. Wettelijk kader

Een ouder die zich heeft aangemeld als gedupeerde kan om uiteenlopende redenen zich richting UHT laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Een machtiging is een verklaring waarmee de bevoegdheid wordt verleend aan een persoon van 18 jaar of ouder, om in naam van de verlener van de machtiging handelingen te verrichten. De persoon die gemachtigd is, treedt dan richting UHT op met dezelfde rechten als ware hij/zij de ouder zelf. Er wordt dus **geen** onderscheid gemaakt tussen een machtiging om te handelen of een machtiging om uitsluitend te informeren.

Deze gemachtigden zijn er in verschillende soorten en maten. Sommige gemachtigden, namelijk curator en bewindvoerder, zijn bij wet aangewezen. Zij kunnen **niet** uit de machtiging gezet worden door de ouder. Een curator regelt zaken en neemt beslissingen op financieel **en** persoonlijk vlak. Een bewindvoerder neemt alleen beslissingen over financiën en goederen.

Ook bestaat de mogelijkheid om iemand vrijwillig te machtigen. De machtiging van een vrijwillig gemachtigde kan elk moment door de verstrekker van de machtiging of door de gemachtigde worden ingetrokken. Dit is het geval wanneer een ouder zich door een advocaat laat vertegenwoordigen, maar ook wanneer de ouder iemand wil machtigen omdat hij/zij bijvoorbeeld de materie of de taal niet goed machtig is. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een neef, zus of buurman, maar hier kunnen ook vertegenwoordigers tussen zitten die tegen financiële vergoeding de ouder vertegenwoordigen. Hoewel een advocaat en bijvoorbeeld een gemachtigd familielid beiden vrijwillig gemachtigden zijn, wordt verder in dit behandelkader de machtiging van de advocaat separaat behandeld en benoemd.

3. Behandeling van een nieuwe machtiging



3.1 Ontvangst machtiging

Schriftelijk

Wanneer in Heerlen een machtigingsformulier, steldocument (in geval van advocaat) of een andersoortig document waarin een machtiging wordt verleend, per post wordt ontvangen dan wordt daar het document gedigitaliseerd.

Vervolgens wordt de scan in DAS, met als bestandsnaam TG00, aan de juiste ouder gekoppeld. 'Werkopdracht 9000-UHT- Formulier gemachtigde' wordt automatisch aangemaakt ter verdere verwerking door de Administratief Ondersteuners UHT.

Mondeling

Een mondeling kenbaar gemaakte machtiging mag in geval van een advocaat worden geregistreerd in TVS. Wel dient dan de controle in de stap 'Vaststellen machtiging' te worden uitgevoerd (zie 3.2 c).

Ook een curator en bewindvoerder kunnen zich mondeling kenbaar maken als gemachtigde. Ook hierbij geldt dat de controlestep onder 'Vaststellen machtiging' moet worden uitgevoerd (zie 3.2 b en 3.2. a).

Een vrijwillig gemachtigde moet schriftelijk zijn vastgelegd. Verwerking na uitsluitend mondelinge kennisgeving is niet toegestaan.

3.2 Vaststellen gemachtigde

Alvorens een gemachtigde te registreren, moet worden vastgesteld dat de persoon die gemachtigd wordt ook daadwerkelijk op de juiste wijze de machtiging is verleend. De wijze van vaststelling kan afhankelijk van het soort gemachtigde verschillen. In deze paragraaf wordt beschreven welke werkwijze bij welke gemachtigde hoort en welke bijbehorende controle moet worden uitgevoerd.

a) WSNP Bewindvoerder

Vaststelling: op basis van registratie in BVR of 'Centraal curatele- en bewindregister'

Controle: Bewindvoerders staan in BVR. Daarnaast staan zij ingeschreven in het centraal insolventieregister (<https://insolventies.rechtspraak.nl/#/>). Staat de bewindvoerder niet in het onlineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Bewindvoerder geregistreerd in BVR? Vraag dan bij de persoon om documentatie die de machtiging aantoont. (momenteel wordt gewerkt aan een tool waarmee curatoren en bewindvoerder automatisch en 'real time' ingeladen worden in TVS onder het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT').

Rol: regelt de schulden die onder de werking van de WSNP vallen (en dus bijv. niet de betaling van vaste lasten). In geval van financiële kwesties moet de casus (en bijbehorend contact) via deze gemachtigde worden gespeeld. Deze bewindvoerder moet de eerste 13 maanden alle post ontvangen, om inzicht te krijgen in de schulden en financiële positie van de ouder. Niet financieel gerelateerde post moet de bewindvoerder doorsturen naar de ouder. Na 13 maanden mag de ouder zelf alle post ontvangen, maar die heeft dan nog wel de inlichtingenplicht naar de WSNP-bewindvoerder.

b) Beschermingsbewind

Vaststelling: op basis van registratie in BVR of 'Centraal curatele- en bewindregister'

Controle: zie a) WSNP Bewindvoerder.

Rol: Regelt alle financiën waaronder ook de vaste lasten. Aanspreekpunt bij schulden. In geval van financiële kwesties moet de casus (en bijbehorend contact) via deze gemachtigde worden gespeeld. De gemachtigde hoeft geen correspondentie of telefoontjes te ontvangen wanneer deze niet financieel gerelateerd zijn. <<geldt hier de gelijke rol zoals bij wsnp bewindvoerder>>

c) schuldhulpverlener/budgetbeheerder (zogenaamd MSNP-traject)

De schuldhulpverlener of budgetbeheerder is een vrijwillig gemachtigde en mag, indien door de ouder middels het machtigingsformulier aangegeven, als zodanig worden geregistreerd in TVS. Is er geen machtigingsformulier, dan heeft de schuldhulpverlener geen speciale status en is er geen sprake van een status als vertegenwoordiger richting UHT.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder indien machtiging is afgegeven.

d) Curator

Vaststelling: op basis van registratie in BVR, on-lineregister, rechterlijke uitspraak.

Controle: Curatoren staan ingeschreven in het 'Centraal curatele- en bewindregister' op <https://ccbr.rechtspraak.nl/#/zoeken>

Staat de curator niet in het on-lineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Curator geregistreerd in BVR? Vraag dan om documentatie die de machtiging aantoont.

Rol: neemt beslissingen voor de onder curatele gestelde persoon op financieel en persoonlijk vlak. Hiermee beschouwen wij de curator als volledige gemachtigde.

e) Advocaat

Vaststelling: Steldocument, machtigingsformulier (Scans opgeslagen in DAS of Digitaal archief/TAV) of mondeling

Controle: Een advocaat staat altijd geregistreerd in een register. Geregistreeerde advocaten vind je op <https://zoekenadvocaat.advocatenorde.nl>

Is een advocaat niet vindbaar in een register dan wordt de mondelinge machtiging niet verwerkt. De persoon mag dan uiteraard wel op basis van een volledig ingevuld en correct ondertekend machtigingsformulier als vrijwillig gemachtigde worden opgevoerd.

Wanneer een advocaat zich telefonisch (mondeling) als vertegenwoordiger stelt van een ouder dan dient ter voorkoming van fraude een check te worden uitgevoerd.

Staat er al een andere advocaat opgevoerd als gemachtigde, dan moet de onduidelijkheid worden weggenomen. De ouder kan zich maar door één advocaat volledig laten vertegenwoordigen. Vraag de advocaat om aan te tonen dat hij/zij de rechtmatige vertegenwoordiger is. Daarnaast is het een optie om bij de ouder op te vragen door wie hij/zij zich laat vertegenwoordigen. Zorg ervoor dat je, zodra er duidelijkheid is, de administratie in TVS actualiseert.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder.

f) Vrijwillig gemachtigde

Vaststelling: machtigingsformulier (Scan opgeslagen in DAS)

Controle: Controleer op volledigheid van gegevens (alle velden moeten ingevuld zijn) en ondertekening door verstrekker van de machtiging. Een niet ondertekend formulier is niet rechtsgeldig.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder.

3.3 Registreren gemachtigde

Alle machtigingen die per post zijn ontvangen worden door de Administratief ondersteuners UHT verwerkt in TVS. De Administratief ondersteuner UHT ontvangt werkopdrachten (9000 in een excel bestand) en verwerkt deze middels de schermrobot waarmee notitie #welgemachtigde#<<soort gemachtigde>> wordt toegevoegd aan notities in TVS. Vervolgens registreert de Administratief ondersteuner UHT de machtiging in TVS conform '[Module registreren gemachtigde in TVS](#)'.

Wanneer een andere medewerker een machtigingsformulier ontvangt dan dient hij/zij deze conform '[Module registreren gemachtigde in TVS](#)' te registreren.

3.4 Raadplegen machtiging

Bij een correct geregistreeerde machtiging moet er in alle gevallen een notitie in TVS staan én zijn de gegevens van de gemachtigde conform '[module registreren gemachtigden in TVS](#)' geregistreerd in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT'.

3.4.1 Notitie in TVS

In het notitieveld staat een vastgepinde aantekening #gemachtigdeUHT#<<soort gemachtigde>>.

Zoeken

Toon 20 notities (per pagina)

	Datum	Onderwerp
	19-07-2022 16:00:49	#gemachtigdeUHT#advocaat
	04-07-2022 16:09:41	#DwangsomIGS

De aanwezigheid van deze vastgepinde notitie is van belang, daar de medewerker hiermee in één oogopslag kan vaststellen dat er één of meer gemachtigden zijn en welk(e) soort(en) gemachtigde(n) het betreft. Meer informatie kun je niet uit de notitie halen. Alle relevante gegevens van de gemachtigde kun je vinden in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT' (zie volgende paragraaf).

3.4.2 Vastleggen burgergegevens UHT

Zodra je klikt op 'Vastleggen burgergegevens UHT' dan verschijnen er drie kolommen. In de kolom 'Vertegenwoordigers' staat alle relevante informatie opgevoerd omtrent:

Burger selecteren (Alt + B) Selecteren (212121212)

Vertegenwoordigers
 Vertegenwoordiger: T.E.S.T. Persoon

Naam	T.E.S.T. Persoon
Type vertegenwoordiger	Advocaat
Toegevoegd door de Raad voor Rechtsbijstand	<input type="checkbox"/>
Ingangsdatum	01-04-2022
Einddatum	01-04-2023
Voorkeurskanaal	Email
E-mailadres	centralleregie@isfant
Adres(sen)	
Adres 1	
Adressoort	Onbekend
Straatnaam	Habibabilaan
Huisnummer + toevoeging	1
Postcode	1234AB
Woonplaats	Rotjeknor
Land	Nederland

Wanneer een ouder een gemachtigde heeft dan gaat in alle gevallen de correspondentie naar de gemachtigde. De ouder kan aangeven of hij/zij zelf ook de correspondentie wenst te ontvangen. Om te achterhalen wat van toepassing is raadpleeg je in "Vastleggen burgergegevens UHT" wat de ingevulde waarde is achter de tekst "Toesturen stukken naar vrijwillige gemachtigde". Deze vind je in de linker kolom 'burgergegevens'.

3.4.3 Raadplegen scan formulieren m.b.t. machtigen in DAS

Alle ontvangen formulieren staan gearriveerd in DAS en kunnen op de volgende wijze ingezien worden.

Stap 1.

Zoek de burger op basis van het BSN op in TVS.

Stap 2.

Kijk of er een notitie aanwezig is met #welgemachtigde# of #welgemachtigdeadvocaat# (oude notitiemethode) of #gemachtigdeUHT#<<soort gemachtigde>> (nieuwe notitiemethode). Hierin staat vaak de DAS-sleutel of het nummer waaronder het machtigingsformulier vindbaar is in DAS;

Stap 3.

Kopieer de DAS-sleutel bestaande uit een <<0>><<BSN>><<code>> en plak deze in DAS. Het machtigingsformulier kun je nu downloaden;

Stap 4.

Indien in de notitie geen DAS sleutel of nummer is opgenomen, zoek het machtigingsformulier dan op in DAS d.m.v. de volgende sleutel: <<0>><<BSN>><<ONG>><<jaartal>>,

Voorbeeld: Bij een ouder met BSN 212121212 noteer je dus 021212121ONG2021.

Stap 5.

Zoek vervolgens het machtigingsformulier op tussen de betreffende scans

3.4.4 Raadplegen wettelijk gemachtigden in BvR

Wettelijk gemachtigden (zoals een curator en een bewindvoerder) worden automatisch ingeladen in BvR.

Er wordt gewerkt aan een faciliteit waarbij de wettelijk gemachtigden ook automatisch in TVS wordt ingeladen, maar realisatie hiervan zal nog tijd vergen. Tot die tijd moet een wettelijk gemachtigde als geraadpleegd worden met behulp van BvR

Via de volgende link kom je op algemene de werkinstructie BvR van Toeslagen Regulier.

<https://tsl.belastingdienst.nl/Div/App/Werkinstructie-BvR.pdf>

BvR werkt met taaknummers. Om te achterhalen of er sprake is van bijvoorbeeld een Curator of bewindvoerder gebruik je taaknummer 3140 (raadplegen adressen). In geval van een wettelijk gemachtigde wordt de lijst van adressen automatisch gevuld met die van de wettelijk gemachtigde. Dit is in BvR de enige manier om de wettelijke machtiging te achterhalen.

LET OP: Ook vervallen wettelijke machtigingen staan geregistreerd in BvR. Controleer aan de hand van een eventueel ingevulde einddatum of de machtiging niet vervallen is!

4. Wijzigen of intrekken machtiging

4.1 Wijzigen machtiging

In de praktijk komen wijzigingen van een machtiging beperkt voor binnen UHT. Voor WSNP bewindvoerders en curatoren staat, zolang de rechterlijke uitspraak geldt, onwrikbaar vast wat de machtiging inhoudt. Daarnaast worden adres- en contactgegevens automatisch gevuld in BvR.

In geval van advocaten en vrijwillig gemachtigden is een beperkt aantal wijzigingen mogelijk:

- **Einddatum machtiging**
 - o De ouder mag de einddatum verder in de toekomst leggen
 - o Naar voren halen van de einddatum mag door ouder of gemachtigde worden doorgegeven
- **Adreswijziging:**
 - o Systeemtechnisch kan een adres niet gewijzigd worden. De oplossing is om de gemachtigde met het juiste adres als nieuwe gemachtigde op te voeren.
 - o LET OP: neem daarbij alle bekende gegevens over (zoals ingangsdatum van de machtiging eventueel een einddatum van de machtiging). Controleer vervolgens de nieuwe registratie en verwijder vervolgens de gemachtigde die met de verouderde gegevens geregistreerd staat.
- **Wijziging telefoonnummer:**
 - o Het telefoonnummer van de gemachtigde wordt vastgelegd in het opmerkingen veld onder 'Vastleggen burgergegevens UHT' (Zie module vastleggen machtiging in TVS)

Een wijziging dient schriftelijk te worden aangeleverd. Dit kan middels de kantoorbrief UHT-MSA.

4.2 Intrekken machtiging

Wanneer een machtiging wordt ingetrokken dan dient dit te worden vastgelegd in TVS. In de module [Intrekken machtiging](#) wordt beschreven hoe registratie in TVS uit dient te worden gevoerd

Let op: Intrekking van de machtiging is niet mogelijk ingeval van wettelijk gemachtigden.

5. Contacthiërarchie in geval van gemachtigden

5.1 Contacthiërarchie gemachtigden

De vuistregel is dat wanneer er een gemachtigde opgevoerd is in TVS, deze persoon tevens binnen de reikwijdte van de machtiging het prevalerend aanspreekpunt is. Uitgaande telefoongesprekken worden dus doorgaans (afhankelijk van de reikwijdte van de machtiging) met de gemachtigde gevoerd. Naast de ouder ontvangt ook de gemachtigde dus post vanuit UHT en er zal in basis geen telefonisch contact met de ouder worden opgenomen, tenzij de gemachtigde onbereikbaar blijkt*

** Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra vruchteloos:*

- a) drie belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.
- b) een SMS is verstuurd
- c) het contactformulier is verstuurd
- d) vervolgens een terugbelbrief is verstuurd
- e) twee weken later een contactkaart is gestuurd

5.2 Samenloop van machtigingen

De onderstaande tabel maakt duidelijk wat de contacthiërarchie is in het geval van telefonisch en schriftelijk contact, ook in geval van meerdere gemachtigden. De ingevulde waarde geeft aan met wie contact moet plaatsvinden. 'X' betekent contact met gemachtigde in de blauwe kolom links; 'Y' betekent contact met gemachtigde in de blauwe rij boven. LET OP: Bij wet is geregeld dat WSNP Bewindvoerders altijd alle post ontvangen, ook wanneer het geen financiële kwestie betreft. Zij hebben een doorzendplicht.

Contacthiërarchie bij samenlopende machtigingen Uitgaand contact		a	b	c	d	e	f
		Y					
		Curator	WSNP Bewindvoerder	Advocaat	Beschermings Bewindvoerder	Vrijwillig gemachtigde	Ouder
1	X	Curator	niet mogelijk	X+Y (indien over financiën)	X+Y	X	X
2		WSNP Bewindvoerder	X (indien over financiën) + Y (altijd)	niet mogelijk	X (indien over financiën) +Y (altijd)	(Y+X) indien over financiën, anders ouder	X (indien over financiën), anders Y
3		Advocaat	X+Y	X (altijd) +Y (indien over financiën)	niet mogelijk	X	X
4		Beschermings Bewindvoerder	Y (altijd) + X (indien over financiën)	(X+Y), indien over financiën, anders ouder	X (indien over financiën) +Y (altijd)	niet mogelijk	X (indien over financiën), anders Y
5		Vrijwillig gemachtigde	Y	Y (indien over financiën), anders X	Y	Y (indien over financiën), anders X	X of Y
6		Ouder	Y	Y+X (indien over financiën), anders alleen X	Y	Y (indien over financiën), anders X	Y

*LET OP. Uitzondering op de tabel wordt beschreven in paragraaf 5.4.2

5.3 Behandeling van uitgaande telefonie

Wanneer er een machtiging is afgegeven, loopt telefonisch contact in principe via de gemachtigde. Echter wanneer UHT een reactie nodig heeft en de gemachtigde onbereikbaar is, dan kan uiteraard contact met de ouder worden opgenomen. Geef in dat gesprek aan dat het niet is gelukt om contact met de gemachtigde te leggen. Laat dan de ouder weten dat hij/zij zo niet optimaal vertegenwoordigd wordt. Wil de ouder nog dat de gemachtigde voor hem optreedt? Zo nee, dan kan de ouder de machtiging intrekken. Adviseer in alle gevallen de ouder daarbij om de gemachtigde te informeren?

LET OP

- 1) een wettelijke machtiging (zoals bij WSNP bewindvoering) kan niet ingetrokken worden. Wel kan bij de rechtbank een verzoek worden ingediend om de bewindvoerder te wijzigen.)
- 2) In geval van een wettelijke machtiging is contact met de ouder toegestaan mits het onderwerp buiten kader van de machtiging valt. Zo benader je een WSNP bewindvoerder voor financiële zaken. Niet financiële zaken kunnen prima met de ouder besproken worden.

** Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra vruchteloos:*

- a) drie belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.
- b) een SMS is verstuurd
- c) het contactformulier is verstuurd
- d) vervolgens een terugbelbrief is verstuurd
- e) twee weken later een contactkaart is gestuurd

5.4 Behandeling van uitgaande correspondentie

Wanneer er sprake is van een gemachtigde verloopt in beginsel alle correspondentie via de ouder én de gemachtigde, tenzij de ouder aan heeft gegeven geen correspondentie vanuit UHT te willen ontvangen. Ook zijn er situaties (zie matrix 5.2) waarbij meerdere gemachtigden de correspondentie ontvangen.

5.4.1 **Massale brieven:** Op geleide van de in 5.2 vastgestelde contacthiërarchie moet in de selectie van de populatie rekening worden gehouden met de versturing van brieven aan de ouder en aan de gemachtigde. De gemachtigde ontvangt de brief met behulp van een generieke voorloopbrief. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij het proces dat de opdracht geeft tot verzending van de brief.

5.4.2 **Kantoorbrieven:** Kantoorbrieven en beschikkingen die volgens proces verstuurd worden moeten, wanneer er sprake is van een gemachtigde, met behulp van de voorloopbrief UHT-VG worden verstuurd aan de gemachtigde en indien van toepassing ook aan de ouder. De gemachtigde ontvangt een kopie van de brief als bijlage bij de UHT-VG brief. Zie hoofdstuk 6.2 voor de werkwijze.

LET OP: controleer in BVR of er sprake is van een curator of wsnp-bewindvoerder (zie 3.4.4 Raadplegen wettelijk gemachtigden in BvR).

5.5 Behandeling van inkomende telefonie

Wanneer het contact, ondanks de aanwezigheid van een gemachtigde, toch vanuit de ouder komt, dan is onze handelswijze in geval van:

- | | | |
|--|---|--|
| - Een Curator als gemachtigde: |  | 1. Geef aan dat contact via gemachtigde verloopt. |
| - Een Advocaat als gemachtigde: | | 2. Vragen kunnen aan ouder beantwoord. |
| | | 3. Adviseer de ouder om gemachtigde te informeren |
| - Een vrijwillig gemachtigde: |  | 1. Geef aan dat contact in principe altijd via de Gemachtigde verloopt. |
| | | 2. Beantwoord vraag richting de ouder. |
| | | 3. Vraag of de ouder de machtiging wil intrekken. |
| | | 4. Adviseer om de gemachtigde te informeren. |
| - Beschermingsbewindvoerder |  | 1. Vragen vanuit de ouder kunnen worden beantwoord, maar let op bij financiële kwesties! |
| - Een WSNP Bewindvoerder: | | |

5.6 Behandeling van inkomende correspondentie

Inkomende correspondentie kan zowel van de ouder zelf als van de gemachtigde afkomstig zijn. Beiden worden zonder onderscheid in behandeling genomen. Wel neem je bij een schriftelijke reactie vanuit UHT zowel de ouder als de gemachtigde mee. Houd in de reactie rekening met het mandaat van de machtiging! *Voorbeeld: Ouder heeft een WSNP-bewindvoerder. Ouder stelt een vraag over een niet financiële kwestie. In het antwoord vanuit UHT hoeft de gemachtigde niet te worden meegenomen.*

6. Brieven en formulieren

6.1 Overzicht Correspondentie m.b.t. machtigen

(LET OP: Alle brieven en formulieren zijn nog aan ontwikkeling onderhevig)

Nieuwe machtiging (niet wettelijke machtigen)

- 1) Machtigingsformulier, incl. voorloopbrief: **UHT-MA** Aanvraag machtiging (Zie <<nog invullen>>)
- 2) Brief ter bevestiging verwerking nieuwe machtiging: **UHT-MB** bevestiging machtiging (gebruikt in Module | Registreren gemachtigde in TVS; Module I Intrekken machtiging)
- 3) Brief machtiging niet verwerkt: **UHT-MA F** Aanvraag machtiging foutief (Zie Module | Registreren gemachtigde in TVS)

Wijzigen/intrekken machtiging (niet wettelijke machtiging)

- 4) Formulier wijzigen/intrekken machtiging, incl. voorloopbrief: **UHT-MSA** Machtiging stoppen of aanpassen (Zie Module I Intrekken machtiging)
- 5) Brief ter bevestiging wijziging machtiging
- 6) Brief toelichting machtiging niet verwerkt:

Contact met gemachtigden

- 7) Voorloopbrief bij versturing correspondentie aan gemachtigden: **UHT-VG** Voorloopbrief gemachtigde (zie hoofdstuk 6.2)

6.2 Verzending brief voor ouder aan gemachtigde

Wanneer een ouder een gemachtigde heeft dan gaat in alle gevallen de correspondentie naar de gemachtigde. De ouder kan aangeven of hij/zij zelf ook de correspondentie wenst te ontvangen. Om te achterhalen wat van toepassing is raadpleeg je in TVS bij "Vastleggen burgergegevens UHT" wat de ingevulde waarde is achter de tekst "Toesturen stukken naar vrijwillige gemachtigde". Deze vind je in de kolom 'burgergegevens'. (per 11 januari wordt de tekst aangepast naar "toesturen stukken uitsluitend naar gemachtigde")

Staat de waarde op 'nee':	Correspondentie moet dan naar ouder en gemachtigde
Staat de waarde op 'ja':	Correspondentie moet dan naar uitsluitend de gemachtigde
Staat er geen waarde:	Kijk of te achterhalen is of de ouder de wens heeft geuit om wel of geen correspondentie te willen ontvangen. Is dit niet te achterhalen? Kijk welke keuze in eerdere verzending is gemaakt en volg dezelfde lijn. Is dit ook niet duidelijk? Ga dan uit van de waarde 'nee'.

De verzending dient als volgt te worden uitgevoerd:

Startpunt van de instructie is het moment dat de brief die je naar de ouder wilt versturen is opgesteld (bijv. UHT-DC I) en je de voorloopbrief aan de gemachtigde op wilt gaan stellen. Volg hierbij de werkwijze zoals beschreven in Module I Aanmaken brief in TVS (Kennisbank: Algemene kennis > 03. Systemen > c. TVS)

Stap 1: Achterhaal de NAW-gegevens van de gemachtigde. (zie hoofdstuk 1 van dit behandelkader)

Stap 2: Selecteer in TVS de brief UHT-VG

Stap 3: Selecteer bij 'Kiezen NL of Buitenland' het 0800 nummer indien het adres zich in NL bevindt of het +31 nummer als het adres zich in het buitenland bevindt.

Stap 4: Vul het kenmerk als volgt in: UHT-VG/<<kenmerk zonder "UHT-" van de brief die als bijlage wordt meegestuurd en klik op 'volgende'.

Heb je voor de ouder bijvoorbeeld de brief UHT-DC I opgesteld, dan wordt het kenmerk in de voorloopbrief: UHT-VG/DC I.

Stap 5: Selecteer in de keuzelijst 'UHT-VG opties gemachtigde' de situatie die van toepassing is:

- Ontvangt de ouder ook de brief? Selecteer dan de optie waarin aangegeven wordt dat de ouder ook de brief ontvangt.
- Ontvangt de ouder de brief niet? Selecteer dan de optie waarin aangegeven wordt dat wij ervan uitgaan dat de ouder op de hoogte wordt gebracht van de inhoud van de brief.

Klik op 'volgende'

Stap 6: Vul bij 'naam betrokkene' de naam van de ouder die zich door de gemachtigde laat vertegenwoordigen in. Hou daarbij de volgende schrijfwijze aan:

<<de heer/ mevrouw>> <<voorletters>> <<achternaam/achternamen>>.

Bijvoorbeeld: mevrouw P.W.A. Wiersma

klik op 'volgende'.

Stap 7: Vul in het tekstvlak NAW de NAW-gegevens van de gemachtigde in die je in stap 1 hebt achterhaald.

Stap 8: Rond de brief af conform instructie

Stap 9: Voeg de brief, die eerder voor de ouder is opgesteld, als bijlage toe aan de voorloopbrief. Zie voor instructie toevoegen bijlage, Kennisbank: Kennis > A. Algemene kennis > 04. Overige behandelinformatie > c. Centraal printen > Werkinstructie Centraal Printen UHT

Stap 10: Biedt de brief op de gebruikelijke wijze ter verzending aan. Zie voor instructie ter verzending aanbieden, Kennisbank: Kennis > A. Algemene kennis > 04. Overige behandelinformatie > c. Centraal printen > Werkinstructie Centraal Printen UHT

7. Bronnen/te gebruiken systemen

- TVS
- DAS
- BvR
- Centraal curatele- en bewindregister: <https://ccbr.rechtspraak.nl/#/zoeken>
- Geregistreerde advocaten: <https://zoekeenadvocaat.advocatenorde.nl>
- [procesplaat registreren gemachtigde](#)
- [procesplaat intrekken en wijzigen machtiging](#)
- [module registreren gemachtigde in TVS](#)
- [module intrekken machtiging](#)

- *Einde behandelkader* -

Behandelkader Machtigen en Vertegenwoordiging

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	18-07-2022	Eerste proefversie
1.0	23-08-2022	Geaccordeerde versie
2.0	21-09-2022	Wijziging contacthiërarchie; Toevoeging uitzondering brief aan ouder én gemachtigde in geval van afmelding verdere behandeling (hfdst. 5.4)

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	2
2. Wettelijk kader.....	3
3. Behandeling van een nieuwe machtiging.....	3
3.1 Ontvangst machtiging.....	3
3.2 Vaststellen gemachtigde.....	4
3.3 Registreren gemachtigde.....	5
3.4 Raadplegen machtiging.....	5
4. Wijzigen of intrekken machtiging.....	7
4.1 Wijzigen machtiging.....	7
4.2 Intrekken machtiging.....	8
5. Contacthiërarchie in geval van gemachtigden.....	8
5.1 Contacthiërarchie gemachtigden.....	8
5.3 Behandeling van uitgaande telefonie.....	9
5.4 Behandeling van uitgaande correspondentie.....	10
5.5 Behandeling van inkomende telefonie.....	10
5.6 Behandeling van inkomende correspondentie.....	10
6. Brieven en formulieren.....	11
6.1 Overzicht Correspondentie m.b.t. machtigen.....	11
6.2 Verzending brief aan gemachtigde.....	11
7. Bronnen/te gebruiken systemen.....	12

1. Algemeen

Bij UHT treedt een gemachtigde op als volwaardig juridisch vertegenwoordiger van de ouder en heeft tot gevolg dat wij ons in onze communicatie richten tot de gemachtigde. Dit betekent tevens dat wij binnen alle UHT-processen te maken krijgen met gemachtigden. In dit behandelkader worden tools beschreven die richting geven in de omgang met gemachtigden. Uitgangspunt hierbij is dat brieven naar ouders én gemachtigden gaan, tenzij de ouder heeft aangegeven geen post van UHT te willen ontvangen. Telefonisch richten wij ons in beginsel altijd tot de gemachtigde. Deze lijn wordt helder gesteld, echter blijft het hierbij noodzakelijk om een professionele inschatting te maken of wij ons in een gesprek tot de ouder of de gemachtigde richten. Het raadzaam om, bijvoorbeeld in geval van voorgenomen contact met de ouder voor het ouderverhaal, dit voorhands te delen met de gemachtigde, zodat deze op de hoogte is van het contact tussen UHT en ouder. Daarnaast wordt de keuze tot wie wij ons richten sterk bepaald tot het soort gemachtigde en de reikwijdte die bij de machtiging hoort.

Doordat de gemachtigde de ouder volledig waarneemt is het dus zaak om de gemachtigden 100% foutloos te registreren en actueel te houden. Een fout kan leiden tot het verstrekken van informatie aan een persoon die hier niet (meer) toe bevoegd is, met als onherroepelijk gevolg: een datalek.

Er zijn d.d. augustus 2022 twee verschillende registratiemethodes waarneembaar in TVS. In een herstelactie zal dit teruggebracht worden tot één methode. Het gaat daarbij om ongeveer 10.000 registraties die op nieuw opgevoerd zullen worden. Hieronder worden de oude en de vernieuwde methode kort beschreven:

Oude methode registratie van gemachtigden:

De gemachtigde wordt vastgelegd aan de hand van een notitie in TVS. Hierbij wordt in de onderwerpregel #welgemaaktigde# gebruikt. Ook niet-gemachtigden werden geregistreerd, te weten onder #geengemaaktigde#. Tegenwoordig vragen wij geen formulieren meer op bij personen die geen gemachtigde hebben. Daarmee vervalt direct de noodzaak voor gebruik van #geengemaaktigde#

Wat betreft de vastlegging van gegevens van gemachtigden zijn er twee variaties die gebruikt worden. Bij de eerste variant worden adres- en contactgegevens van de gemachtigde in het notitieveld vastgelegd. Deze data is onbruikbaar in geval van verzending van massale brieven aan gemachtigden.

De tweede variant gebruikt dezelfde onderwerpregel, maar verwijst in het notitieveld naar een scan in DAS. Ook deze data is onbruikbaar in geval van verzending van massale brieven.

Nieuwe methode van registratie van gemachtigden:

De nieuwe methode zal in dit document uitvoerig beschreven worden. In het kort houdt de nieuwe methode in dat gemachtigden vastgelegd worden in TVS onder het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT'. Daarnaast wordt tevens een notitie in TVS aangemaakt.

De noodzaak voor een aparte UHT-ruimte in TVS voor gemachtigden is ontstaan, doordat de afgegeven machtiging specifiek van toepassing is voor UHT gerelateerde zaken. Hierdoor moet deze machtiging strikt gescheiden worden van een Toeslagen Regulier gerelateerde zaken.

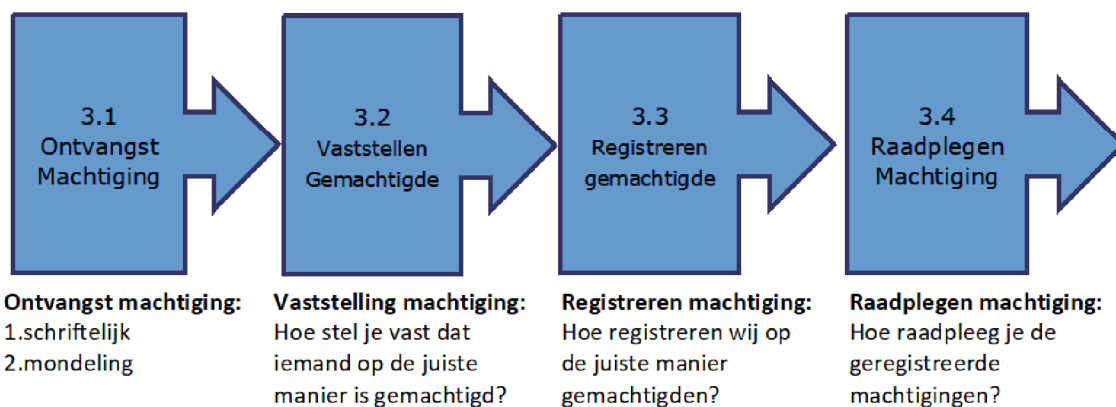
2. Wettelijk kader

Een ouder die zich heeft aangemeld als gedupeerde kan om uiteenlopende redenen zich richting UHT laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Een machtiging is een verklaring waarmee de bevoegdheid wordt verleend aan een persoon van 18 jaar of ouder, om in naam van de verlener van de machtiging (rechts)handelingen te verrichten. De persoon die gemachtigd is, treedt dan richting UHT op met dezelfde rechten als ware hij/zij de ouder zelf. Er wordt dus **geen** onderscheid gemaakt tussen een machtiging om te handelen of een machtiging om uitsluitend te informeren.

Deze gemachtigden zijn er in verschillende soorten en maten. Sommige gemachtigden, namelijk curator en bewindvoerder, zijn bij wet aangewezen. Zij kunnen niet uit de machtiging gezet worden door de ouder. Een curator regelt zaken en neemt beslissingen op financieel en persoonlijk vlak. Een bewindvoerder neemt alleen beslissingen over financiën en goederen.

Ook bestaat de mogelijkheid om iemand vrijwillig te machtigen. De machtiging van een vrijwillig gemachtigde kan elk moment door de verstrekker van de machtiging of door de gemachtigde worden ingetrokken. Dit is het geval wanneer een ouder zich door een advocaat laat vertegenwoordigen, maar ook wanneer de ouder iemand wil machtigen omdat hij/zij bijvoorbeeld de materie of de taal niet goed machtig is. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een neef, zus of buurman, maar hier kunnen ook vertegenwoordigers tussen zitten die tegen financiële vergoeding de ouder vertegenwoordigen, zoals bijvoorbeeld een (juridisch) adviesbureau. Hoewel een advocaat en bijvoorbeeld een gemachtigd familielid beiden vrijwillig gemachtigden zijn, wordt verder in dit behandelkader de machtiging van de advocaat separaat behandeld en benoemd vanwege de bijzondere positie van de advocaat in het recht..

3. Behandeling van een nieuwe machtiging



3.1 Ontvangst machtiging

Schriftelijk

Wanneer in Heerlen een machtigingsformulier, steldocument (in geval van advocaat) of een andersoortig document waarin een machtiging wordt verleend, per post wordt ontvangen dan wordt daar het document gedigitaliseerd. Vanuit UHT bieden wij de brief/machtigingsformulier UHT-MA aan waarmee de ouder een gemachtigde aan ons kan doorgeven. Zie hoofdstuk <<invoegen>> voor opstellen UHT-MA

Vervolgens wordt de scan in DAS, met als bestandsnaam TG00, aan de juiste ouder gekoppeld.

‘Werkopdracht 9000-UHT- Formulier gemachtigde’ wordt automatisch aangemaakt ter verdere verwerking door de Administratief Ondersteuners UHT.

Mondeling

Een mondeling kenbaar gemaakte machtiging mag in geval van een advocaat worden geregistreerd in TVS. Wel dient dan de controle in de stap ‘Vaststellen machtiging’ te worden uitgevoerd (zie 3.2 c). Ook een curator en bewindvoerder kunnen zich mondeling kenbaar maken als gemachtigde. Ook hierbij geldt dat de controlestap onder ‘Vaststellen machtiging’ moet worden uitgevoerd (zie 3.2 b en 3.2. a).

Een vrijwillig gemachtigde moet schriftelijk zijn vastgelegd. Verwerking na uitsluitend mondelinge kennisgeving is niet toegestaan.

3.2 Vaststellen gemachtigde

Alvorens een gemachtigde te registreren, moet worden vastgesteld dat de persoon die gemachtigd wordt ook daadwerkelijk op de juiste wijze de machtiging is verleend. De wijze van vaststelling kan afhankelijk van het soort gemachtigde verschillen. In deze paragraaf wordt beschreven welke werkwijze bij welke gemachtigde hoort en welke bijbehorende controle moet worden uitgevoerd.

a) WSNP Bewindvoerder

Vaststelling: op basis van registratie in BVR of ‘Centraal curatele- en bewindregister’

Controle: Bewindvoerders staan in BVR. Daarnaast staan zij ingeschreven in het centraal insolventieregister (<https://insolventies.rechtspraak.nl/#/>). Staat de bewindvoerder niet in het onlineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Bewindvoerder geregistreerd in BVR? Vraag dan bij de persoon om documentatie die de machtiging aantoont. (momenteel wordt gewerkt aan een tool waarmee curatoren en bewindvoerder automatisch en ‘real time’ ingeladen worden in TVS onder het tabblad ‘Vastleggen burgergegevens UHT’).

Rol: regelt de schulden die onder de werking van de WSNP vallen. De WSNP-bewindvoerder regelt deels de geldzaken. Zo bepaalt de bewindvoerder het zogenaamde vltb (vrij te laten bedrag) om van te kunnen leven. De onder bewind gestelde betrokkene is vrij om dit bedrag naar eigen goeddunken te besteden. In geval van financiële kwesties moet de casus (en bijbehorend contact) via deze gemachtigde worden gespeeld. Deze bewindvoerder moet de eerste 13 maanden alle post ontvangen, om inzicht te krijgen in de schulden en financiële positie van de ouder. Niet financieel gerelateerde post moet de bewindvoerder doorsturen naar de ouder. Na 13 maanden mag de ouder zelf alle post ontvangen, maar die heeft dan nog wel de inlichtingenplicht naar de WSNP-bewindvoerder.

b) Beschermingsbewind

Vaststelling: op basis van registratie in BVR of ‘Centraal curatele- en bewindregister’

Controle: zie a) WSNP Bewindvoerder.

Rol: Regelt alle financiën waaronder ook de vaste lasten. Aanspreekpunt bij schulden. In geval van financiële kwesties moet de casus (en bijbehorend contact) via deze gemachtigde worden gespeeld. De gemachtigde hoeft geen correspondentie of telefoontjes te ontvangen wanneer deze niet financieel gerelateerd zijn. <<geldt hier de gelijke rol zoals bij wsnp bewindvoerder>>

c) schuldhulpverlener/budgetbeheerder (zogenaamd MSNP-traject)

De schuldhulpverlener of budgetbeheerder is een vrijwillig gemachtigde en mag, indien door de ouder middels het machtigingsformulier aangegeven, als zodanig worden geregistreerd in TVS. Is er geen machtigingsformulier, dan heeft de schuldhulpverlener geen speciale status en is er geen sprake van een status als vertegenwoordiger richting UHT.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder indien machtiging is afgegeven.

d) Curator

Vaststelling: op basis van registratie in BVR, on-lineregister, rechterlijke uitspraak.

Controle: Curatoren staan ingeschreven in het 'Centraal curatele- en bewindregister' op <https://ccbr.rechtspraak.nl/#/zoeken>

Staat de curator niet in het on-lineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Curator geregistreerd in BVR? Vraag dan om documentatie die de machtiging aantoont.

Rol: neemt beslissingen voor de onder curatele gestelde persoon op financieel en persoonlijk vlak.

Hiermee beschouwen wij de curator als volledige gemachtigde.

e) Advocaat

Vaststelling: Steldocument, machtigingsformulier (Scans opgeslagen in DAS of Digitaal archief/TAV) of mondeling

Controle: Een advocaat staat altijd geregistreerd in een register. Geregistreerde advocaten vind je op <https://zoekenadvocaat.advocatenorde.nl>

Is een advocaat niet vindbaar in een register dan wordt de mondelinge machtiging niet verwerkt.

De persoon mag dan uiteraard wel op basis van een volledig ingevuld en correct ondertekend machtigingsformulier als vrijwillig gemachtigde worden opgevoerd.

Wanneer een advocaat zich telefonisch (mondeling) als vertegenwoordiger stelt van een ouder dan dient ter voorkoming van fraude een check te worden uitgevoerd. Een (stel)bericht vanuit het kantoor is in een dergelijk geval dan het meest geschikt. De argumentatie hierachter is dat een dergelijke check, door de grote hoeveelheden betrokkenen, de behandeling van privacy gevoelige gegevens en financiële zaken, wenselijk is.

Staat er al een andere advocaat opgevoerd als gemachtigde, dan moet de onduidelijkheid worden weggelaten. De ouder kan zich maar door één advocaat volledig laten vertegenwoordigen. Vraag de advocaat om aan te tonen dat hij/zij de rechtmatige vertegenwoordiger is. Daarnaast is het een optie om bij de ouder op te vragen door wie hij/zij zich laat vertegenwoordigen. Zorg ervoor dat je, zodra er duidelijkheid is, de administratie in TVS actualiseert.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder.

f) Vrijwillig gemachtigde

Vaststelling: machtigingsformulier (Scan opgeslagen in DAS). Let wel: een machtiging mag vormvrij worden aangeleverd, zolang duidelijk is wie de verstrekker van de machtiging is, wie de gemachtigde is, wat de contactgegevens zijn en de machtiging ondertekend is door de verstrekker.

Controle: Controleer op volledigheid van gegevens (alle velden moeten ingevuld zijn) en ondertekening door verstrekker van de machtiging. Een niet ondertekend formulier is niet rechtsgeldig.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder.

3.3 Registreren gemachtigde

Alle machtigingen die per post zijn ontvangen worden door de Administratief ondersteuners UHT verwerkt in TVS. De Administratief ondersteuner UHT ontvangt werkopdrachten (9000 in een excel bestand) en verwerkt deze middels de schermrobot waarmee notitie #welgemachtigde#<<soort gemachtigde>> wordt toegevoegd aan notities in TVS. Vervolgens registreert de Administratief ondersteuner UHT de machtiging in TVS conform '[Module registreren gemachtigde in TVS](#)'.

Wanneer een andere medewerker een machtigingsformulier ontvangt dan dient hij/zij deze conform '[Module registreren gemachtigde in TVS](#)' te registreren.

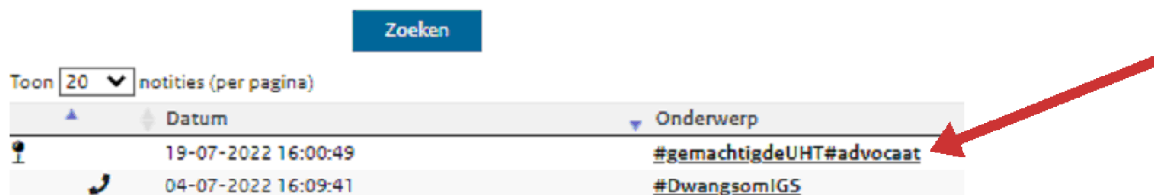
3.4 Raadplegen machtiging

Bij een correct geregistreerde machtiging zijn de gegevens van de gemachtigde conform '[module](#)

[registreren gemachtigden in TVS](#) geregistreerd in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT'. De praktijk is helaas nog dat nog niet elke gemachtigde op deze wijze is vastgelegd in TVS. Het blijft daarom nog noodzakelijk om op een aantal plekken te controleren of er sprake is van een gemachtigde. Wanneer een onjuist geregistreerde gemachtigde is aangetroffen, dan herstel je dit door de gemachtigde conform *module registreren gemachtigde in TVS* op de te voeren. LET OP: controleer of de machtiging niet is ingetrokken!

3.4.1 Notitie in TVS

In het notitieveld staat een aantekening #gemachtigdeUHT#<<soort gemachtigde>> of #Welgemachtigde.



The screenshot shows a search interface with a 'Zoeken' button. Below it, a dropdown menu is set to '20' and the text 'notities (per pagina)' is visible. A table with two columns, 'Datum' and 'Onderwerp', displays two entries. A red arrow points to the 'Onderwerp' column.

	Datum	Onderwerp
1	19-07-2022 16:00:49	#gemachtigdeUHT#advocaat
	04-07-2022 16:09:41	#DwangsomIGS

De aanwezigheid van deze notitie is een belangrijke indicatie, daar de medewerker hiermee kan vaststellen dat er één of meer gemachtigden zijn. In de notitie staat een DAS-sleutel vermeld die verwijst naar de scan van het machtigingsformulier. Ook kan het zijn dat de NAW-gegevens van de gemachtigde genoteerd staan in de notitie. Alle relevante gegevens van de gemachtigde kun je vinden in het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT' (zie volgende paragraaf).

3.4.2 Vastleggen burgergegevens UHT

Zodra je klikt op 'Vastleggen burgergegevens UHT' dan verschijnen er drie kolommen. In de kolom 'Vertegenwoordigers' staat alle relevante informatie opgevoerd omtrent:

de gemachtigde → Burger selecteren (Alt + B) / Selecteren (212121212)

Soort machtiging → Vertegenwoordiger: T.E.S.T. Persoon

Ingangsdatum en eventueel einddatum → Type vertegenwoordiger: Advocaat

Voorkeur voor via welk kanaal de gemachtigde contact wil → Toegevoegd door de Raad voor Rechtsbijstand: ☐
 Ingangsdatum: 01-04-2022
 Einddatum: 01-04-2023
 Voorkeurskanaal: Email

adresgegevens → E-mailadres: centraleregie@isfant
 Adres(sen)
 Adres 1
 Adressoort: Onbekend
 Straatnaam: Habibablaan
 Huisnummer + toevoeging: 1
 Postcode: 1234AB
 Woonplaats: Rotjeknor
 Land: Nederland

Wanneer een ouder een gemachtigde heeft dan gaat in alle gevallen de correspondentie naar de gemachtigde. De ouder kan aangeven of hij/zij zelf ook de correspondentie wenst te ontvangen. Om te achterhalen wat van toepassing is raadpleeg je in "Vastleggen burgergegevens UHT" wat de ingevulde waarde is achter de tekst "Toesturen stukken naar vrijwillige gemachtigde". Deze vind je in de linker kolom 'burgergegevens'.

3.4.3 Raadplegen scan formulieren m.b.t. machtigen in DAS

Alle ontvangen formulieren staan gearchiveerd in DAS en kunnen op de volgende wijze ingezien worden.

Stap 1.

Zoek de burger op basis van het BSN op in TVS.

Stap 2.

Kijk of er een notitie aanwezig is met #welgemachtigde# of #welgemachtigdeadvocaat# (oude notitiemethode) of #gemachtigdeUHT#<<soort gemachtigde>> (nieuwe notitiemethode). Hierin staat vaak de DAS-sleutel of het nummer waaronder het machtigingsformulier vindbaar is in DAS;

Stap 3.

Kopieer de DAS-sleutel bestaande uit een <<0>><<BSN>><<code>> en plak deze in DAS. Het machtigingsformulier kun je nu downloaden;

Stap 4.

Indien in de notitie geen DAS sleutel of nummer is opgenomen, zoek het machtigingsformulier dan op in DAS d.m.v. de volgende sleutel: <<0>><<BSN>><<ONG>><<jaartal>>,>

Voorbeeld: Bij een ouder met BSN 212121212 noteer je dus 0212121212ONG2021.

Stap 5.

Zoek vervolgens het machtigingsformulier op tussen de betreffende scans

3.4.4 Raadplegen wettelijk gemachtigden in BvR

Wettelijk gemachtigden (zoals een curator en een bewindvoerder) worden automatisch ingeladen in BvR.

Er wordt gewerkt aan een faciliteit waarbij de wettelijk gemachtigden ook automatisch in TVS wordt ingeladen, maar realisatie hiervan zal nog tijd vergen. Tot die tijd moet een wettelijk gemachtigde als geraadpleegd worden met behulp van BvR

Via de volgende link kom je op algemene de werkinstructie BvR van Toeslagen Regulier.

<https://tsl.belastingdienst.nl/Div/App/Werkinstructie-BvR.pdf>

BvR werkt met taaknummers. Om te achterhalen of er sprake is van bijvoorbeeld een Curator of bewindvoerder gebruik je taaknummer 3140 (raadplegen adressen). In geval van een wettelijk gemachtigde wordt de lijst van adressen automatisch gevuld met die van de wettelijk gemachtigde. Dit is in BvR de enige manier om de wettelijke machtiging te achterhalen.

LET OP: Ook vervallen wettelijke machtigingen staan geregistreerd in BvR. Controleer aan de hand van een eventueel ingevulde einddatum of de machtiging niet vervallen is!

4. Wijzigen of intrekken machtiging

4.1 Wijzigen machtiging

In de praktijk komen wijzigingen van een machtiging beperkt voor binnen UHT. Voor WSNP bewindvoerders en curatoren staat, zolang de rechterlijke uitspraak geldt, onwrikbaar vast wat de machtiging inhoudt. Daarnaast worden adres- en contactgegevens automatisch gevuld in BvR.

In geval van advocaten en vrijwillig gemachtigden is een beperkt aantal wijzigingen mogelijk. Volg module | Intrekken of wijzigen machtiging. Deze staat op kennisbank op de locatie:
Kennis > A. Algemene kennis > 03. Systemen > c. TVS >

4.2 Intrekken machtiging

Wanneer een machtiging wordt ingetrokken dan dient dit te worden vastgelegd in TVS. In Module | Intrekken of wijzigen machtiging. Deze staat op kennisbank op de locatie:
Kennis > A. Algemene kennis > 03. Systemen > c. TVS >

Let op: Intrekking van de machtiging is niet mogelijk ingeval van wettelijk gemachtigden.

5. Contacthiërarchie in geval van gemachtigden

5.1 Contacthiërarchie gemachtigden

De vuistregel is dat wanneer er een gemachtigde opgevoerd is in TVS, deze persoon tevens binnen de reikwijdte van de machtiging het prevalerend aanspreekpunt is. Uitgaande telefoongesprekken worden dus doorgaans (afhankelijk van de reikwijdte van de machtiging) met de gemachtigde gevoerd. Naast de gemachtigde ontvangt ook de ouder dus post vanuit UHT en er zal in basis geen telefonisch contact met de ouder worden opgenomen, tenzij de gemachtigde onbereikbaar blijkt*

* Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra vruchteloos:

- a) drie belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen, en
- b) een SMS is verstuurd, en
- c) het contactformulier is verstuurd, en
- d) vervolgens een terugbelbrief is verstuurd, en
- e) twee weken later een contactkaart is gestuurd

5.2 Samenloop van machtigingen

De onderstaande tabel maakt duidelijk wat de contacthiërarchie is in het geval van telefonisch en schriftelijk contact, ook in geval van meerdere gemachtigden. De ingevulde waarde geeft aan met wie contact moet plaatsvinden. 'X' betekent contact met gemachtigde in de blauwe kolom links; 'Y' betekent contact met gemachtigde in de blauwe rij boven. LET OP: Bij wet is geregeld dat WSNP Bewindvoerders altijd alle post ontvangen, ook wanneer het geen financiële kwestie betreft. Zij hebben een doorzendplicht.

Contacthiërarchie bij samenlopende machtigingen		Uitgaand contact					
		a	b	c	d	e	f
		Curator	WSNP Bewindvoerder	Advocaat	Beschermings Bewindvoerder	Vrijwillig gemachtigde	Ouder
1	X	Curator	niet mogelijk	X+Y (indien over financiën)	X+Y	X	X
2		WSNP Bewindvoerder	X (indien over financiën) + Y (altijd)	niet mogelijk	X (indien over financiën) + Y (altijd)	(Y+X) indien over financiën, anders ouder	X (indien over financiën), anders Y
3		Advocaat	X+Y	X (altijd) + Y (indien over financiën)	niet mogelijk	X	X
4		Beschermings Bewindvoerder	Y (altijd) + X (indien over financiën)	(X+Y), indien over financiën, anders ouder	X (indien over financiën) + Y (altijd)	niet mogelijk	X (indien over financiën), anders Y
5		Vrijwillig gemachtigde	Y	Y (indien over financiën), anders X	Y	Y (indien over financiën), anders X	X / Y
6		Ouder	Y	Y+X (indien over financiën), anders alleen X	Y	Y (indien over financiën), anders X	Y
							niet mogelijk

*LET OP. Uitzondering op de tabel wordt beschreven in paragraaf 5.4.2

5.3 Behandeling van uitgaande telefonie

Wanneer er een machtiging is afgegeven, loopt telefonisch contact in principe via de gemachtigde. Echter wanneer UHT een reactie nodig heeft en de gemachtigde onbereikbaar is, dan kan uiteraard contact met de ouder worden opgenomen. Geef in dat gesprek aan dat het niet is gelukt om contact met de gemachtigde te leggen.

LET OP

- 1) een wettelijke machtiging (zoals bij WSNP bewindvoering) kan niet ingetrokken worden. Wel kan bij de rechtbank een verzoek worden ingediend om de bewindvoerder te wijzigen.)
- 2) In geval van een wettelijke machtiging is contact met de ouder toegestaan mits het onderwerp buiten kader van de machtiging valt. Zo benader je een WSNP bewindvoerder voor financiële zaken. Niet financiële zaken kunnen prima met de ouder besproken worden.

** Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra vruchteloos:*

- a) drie belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen, en
- b) een SMS is verstuurd, en
- c) het contactformulier is verstuurd, en
- d) vervolgens een terugbelbrief is verstuurd, en
- e) twee weken later een contactkaart is gestuurd.

5.4 Behandeling van uitgaande correspondentie

Wanneer er sprake is van een gemachtigde verloopt in beginsel alle correspondentie via de ouder én de gemachtigde, tenzij de ouder aan heeft gegeven geen correspondentie vanuit UHT te willen ontvangen. Ook zijn er situaties (zie matrix 5.2) waarbij meerdere gemachtigden de correspondentie ontvangen.

- 5.4.1 **Massale brieven:** Op geleide van de in 5.2 vastgestelde contacthiërarchie moet (zodra dit technisch mogelijk is. Dit is nog niet het geval) in de selectie van de populatie rekening worden gehouden met de versturing van brieven aan de ouder en aan de gemachtigde. De gemachtigde ontvangt de brief met behulp van een generieke voorloopbrief. Deze verantwoordelijkheid ligt bij het proces dat de opdracht geeft tot verzending van de brief.
- 5.4.2 **Kantoorbrieven:** Kantoorbrieven en beschikkingen die volgens proces verstuurd worden moeten, wanneer er sprake is van een gemachtigde, met behulp van de voorloopbrief UHT-VG worden verstuurd aan de gemachtigde en indien van toepassing ook aan de ouder. De gemachtigde ontvangt een kopie van de brief als bijlage bij de UHT-VG brief. Zie hoofdstuk 6.2 voor de werkwijze.

LET OP: controleer in BVR of er sprake is van een curator of wsnp-bewindvoerder (zie 3.4.4 Raadplegen wettelijk gemachtigden in BvR). Bij wet is geregeld dat WSNP Bewindvoerders altijd alle post ontvangen, ook wanneer het geen financiële kwestie betreft. Zij hebben een doorzendplicht.

5.5 Behandeling van inkomende telefonie

Wanneer het contact, ondanks de aanwezigheid van een gemachtigde, toch vanuit de ouder komt, dan is onze handelswijze in geval van:

- | | | |
|--|---|---|
| - Een <u>Curator</u> als gemachtigde: |  | 1. Geef aan dat contact via gemachtigde verloopt. |
| - Een <u>Advocaat</u> als gemachtigde: | | 2. Vragen kunnen aan ouder beantwoord.
3. Adviseer de ouder om gemachtigde te informeren |
| - Een <u>vrijwillig gemachtigde</u> : |  | 1. Geef aan dat contact in principe altijd via de gemachtigde verloopt. |
| | | 2. Beantwoord vraag richting de ouder.
3. Wijs ouder op mogelijkheid intrekken machtiging.
4. Adviseer om de gemachtigde te informeren. |
| - <u>Beschermingsbewindvoerder</u> |  | 1. Vragen vanuit de ouder kunnen worden beantwoord, maar let op bij financiële kwesties! |
| - Een <u>WSNP Bewindvoerder</u> : | | |

5.6 Behandeling van inkomende correspondentie

Inkomende correspondentie kan zowel van de ouder zelf als van de gemachtigde afkomstig zijn. Beiden worden zonder onderscheid in behandeling genomen. Wel neem je bij een vraag vanuit de ouder, bij de schriftelijke reactie vanuit UHT dan zowel de ouder als de gemachtigde mee. Houd in de reactie rekening met het mandaat van de machtiging!

Voorbeeld: Ouder heeft een WSNP-bewindvoerder. Ouder stelt een vraag over een niet financiële kwestie. In het antwoord vanuit UHT hoeft de WSNP-bewindvoerder niet te worden meegenomen.

6. Brieven en formulieren

6.1 Overzicht Correspondentie m.b.t. machtigen

(LET OP: Alle brieven en formulieren zijn nog aan ontwikkeling onderhevig)

Nieuwe machtiging (niet wettelijke machtigingen)

- 1) Machtigingsformulier, incl. voorloopbrief: **UHT-MA** Aanvraag machtiging (Zie hoofdstuk 6.3)
- 2) Brief ter bevestiging verwerking nieuwe machtiging: **UHT-MB** bevestiging machtiging (gebruikt in Module | Registreren gemachtigde in TVS)
- 3) Brief machtiging niet verwerkt: **UHT-MA F** Aanvraag machtiging foutief (Zie Module | Registreren gemachtigde in TVS)

Wijzigen/intrekken machtiging (niet wettelijke machtiging)

- 4) Formulier wijzigen/intrekken machtiging, incl. voorloopbrief: **UHT-MSA** Machtiging stoppen of aanpassen (Zie Module | Intrekken machtiging)
- 5) Brief ter bevestiging wijziging machtiging
- 6) Brief toelichting machtiging niet verwerkt:

Contact met gemachtigden

- 7) Voorloopbrief bij versturing correspondentie aan gemachtigden: **UHT-VG** Voorloopbrief gemachtigde (zie hoofdstuk 6.2)

6.2 Verzending brief voor ouder aan gemachtigde

Wanneer een ouder een gemachtigde heeft dan gaat in alle gevallen de correspondentie naar de gemachtigde. De ouder kan aangeven of hij/zij zelf ook de correspondentie wenst te ontvangen. Om te achterhalen wat van toepassing is raadpleeg je in TVS bij "Vastleggen burgergegevens UHT" wat de ingevulde waarde is achter de tekst "Toesturen stukken naar vrijwillige gemachtigde". Deze vind je in de kolom 'burgergegevens'. (per 11 januari wordt de tekst aangepast naar "toesturen stukken uitsluitend naar gemachtigde")

Staat de waarde op 'nee':	Correspondentie moet dan naar ouder en gemachtigde
Staat de waarde op 'ja':	Correspondentie moet dan naar uitsluitend de gemachtigde
Staat er geen waarde:	Kijk of te achterhalen is of de ouder de wens heeft geuit om wel of geen correspondentie te willen ontvangen. Is dit niet te achterhalen? Kijk welke keuze in eerdere verzending is gemaakt en volg dezelfde lijn. Is dit ook niet duidelijk? Ga dan uit van de waarde 'nee'.

De verzending dient als volgt te worden uitgevoerd:

Startpunt van de instructie is het moment dat de brief die je naar de ouder wilt versturen is opgesteld (bijv. UHT-DC I) en je de voorloopbrief aan de gemachtigde op wilt gaan stellen. Volg hierbij de werkwijze zoals beschreven in Module I Aanmaken brief in TVS (Kennisbank: Algemene kennis > 03. Systemen > c. TVS)

Stap 1: Achterhaal de NAW-gegevens van de gemachtigde. (zie hoofdstuk 1 van dit behandelkader)

Stap 2: Selecteer in TVS de brief UHT-VG

Stap 3: Selecteer bij 'Kiezen NL of Buitenland' het 0800 nummer indien het adres zich in NL bevindt of het +31 nummer als het adres zich in het buitenland bevindt.

Stap 4: Vul het kenmerk als volgt in: UHT-VG/<<kenmerk zonder "UHT-" van de brief die als bijlage wordt meegestuurd en klik op 'volgende'.

Heb je voor de ouder bijvoorbeeld de brief UHT-DC I opgesteld, dan wordt het kenmerk in de voorloopbrief: UHT-VG/DC I.

Stap 5: Selecteer in de keuzelijst 'UHT-VG opties gemachtigde' de situatie die van toepassing is:

- Ontvangt de ouder ook de brief? Selecteer dan de optie waarin aangegeven wordt dat de ouder ook de brief ontvangt.
- Ontvangt de ouder de brief niet? Selecteer dan de optie waarin aangegeven wordt dat wij ervan uitgaan dat de ouder op de hoogte wordt gebracht van de inhoud van de brief.

Klik op 'volgende'

Stap 6: Vul bij 'naam betrokkene' de naam van de ouder die zich door de gemachtigde laat vertegenwoordigen in. Hou daarbij de volgende schrijfwijze aan:

<<de heer/ mevrouw>> <<voorletters>> <<achternaam/achternamen>>.

Bijvoorbeeld: mevrouw P.W.A. Wiersma

klik op 'volgende'.

Stap 7: Vul in het tekstvlak NAW de NAW-gegevens van de gemachtigde in die je in stap 1 hebt achterhaald.

Stap 8: Rond de brief af conform instructie

Stap 9: Voeg de brief, die eerder voor de ouder is opgesteld, als bijlage toe aan de voorloopbrief. Zie voor instructie toevoegen bijlage, Kennisbank: Kennis > A. Algemene kennis > 04. Overige behandelinformatie > c. Centraal printen > Werkinstructie Centraal Printen UHT

Stap 10: Biedt de brief op de gebruikelijke wijze ter verzending aan. Zie voor instructie ter verzending aanbieden, Kennisbank: Kennis > A. Algemene kennis > 04. Overige behandelinformatie > c. Centraal printen > Werkinstructie Centraal Printen UHT

6.3 Verzending machtigingsformulier

Volg de module aanmaken brief in TVS

Stap 1: Selecteer voor verdere bewerking de brief UHT-MA

Stap 2: Selecteer onze juiste contactgegevens, corresponderend met het adres van de ontvanger

Kies 0800 indien adres zich in het binnenland bevindt

Kies +31 indien het adres in het buitenland zich bevindt

Stap 3: Kies de slotalinea dat past bij de optie die je in stap 2 hebt geselecteerd en klik op volgende

Stap 4: Controleer of de brief juist is opgesteld en rond af volgens werkinstructie aanmaken brief in TVS. LET OP: machtigingsformulier moet altijd naar de ouder gestuurd worden.

Locatie: Kennis > A. Algemene kennis > 03. Systemen > c. TVS >

Stap 5: Verzend brief volgens werkinstructie centraal printen UHT

Locatie: Kennis > A. Algemene kennis > 04. Overige behandelinformatie > c. centraal printen

7. Bronnen/te gebruiken systemen

- TVS
- DAS
- BvR
- Centraal curatele- en bewindregister: <https://ccbr.rechtspraak.nl/#/zoeken>
- Geregistreerde advocaten: <https://zoekeenadvocaat.advocatenorde.nl>
- [procesplaat registreren gemachtigde](#)
- [procesplaat intrekken en wijzigen machtiging](#)
- Module | Registreren gemachtigde in TVS
- Module | Intrekken of wijzigen machtiging

- Einde behandelkader -

Behandelkader Machtigen en Vertegenwoordiging

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	18-07-2022	Eerste proefversie
1.0	23-08-2022	Geaccordeerde versie
2.0	20-03-2023	Wijziging contacthiërarchie; Toevoeging uitzondering brief aan ouder én gemachtigde in geval van afmelding verdere behandeling (hfdst. 5.4)

Inhoudsopgave

1. Algemeen	2
2. Wettelijk kader.....	3
3. Behandeling van een nieuwe machtiging	3
3.1 Ontvangst machtiging	3
3.2 Vaststellen gemachtigde	4
3.3 Registreren gemachtigde	5
3.4 Raadplegen machtiging	6
4. Wijzigen of intrekken machtiging	8
4.1 Wijzigen machtiging	8
4.2 Intrekken machtiging	8
5. Contacthiërarchie in geval van gemachtigden	8
5.1 Contacthiërarchie gemachtigden	8
5.2 Samenloop van machtigingen.....	8
5.3 Behandeling van uitgaande telefonie	9
5.4 Behandeling van uitgaande correspondentie.....	10
5.5 Behandeling van inkomende telefonie.....	10
5.6 Behandeling van inkomende correspondentie	10
6. Brieven en formulieren.....	11
6.1 Overzicht Correspondentie m.b.t. machtigen	11
6.2 Verzending brief voor ouder aan gemachtigde (UHT-VG)	11
6.3 Verzending machtigingsformulier (UHT-MA)	13
7. Bronnen/te gebruiken systemen	13

1. Algemeen

Bij UHT treedt een gemachtigde op als volwaardig vertegenwoordiger van de ouder en heeft tot gevolg dat wij ons in onze communicatie richten tot de gemachtigde. Dit betekent tevens dat wij binnen alle UHT-processen te maken krijgen met gemachtigden. In dit behandelkader worden tools beschreven die richting geven in de omgang met gemachtigden. Uitgangspunt hierbij is dat brieven naar ouders én gemachtigden gaan. Ook telefonisch richten wij ons tot de gemachtigde. Deze lijn wordt helder gesteld, echter blijft het hierbij noodzakelijk om een professionele inschatting te maken of wij ons in een gesprek tot de ouder of de gemachtigde richten. Mocht je de ouder willen benaderen dan is het meer dan raadzaam om dit vooraf met de gemachtigde af te stemmen! Daarnaast wordt de keuze tot wie wij ons richten sterk bepaald tot het soort gemachtigde en de reikwijdte die bij de machtiging hoort.

Doordat de gemachtigde de ouder volledig waarneemt is het dus zaak om de gemachtigden 100% foutloos te registreren en actueel te houden. Een fout kan leiden tot het verstrekken van informatie aan een persoon die hier niet (meer) toe bevoegd is, met bijvoorbeeld een datalek als gevolg.

Er zijn twee verschillende registratiemethodes waarneembaar in TVS. In een herstelactie zal dit teruggebracht worden tot één methode. Het gaat daarbij om ongeveer 10.000 registraties die op nieuw opgevoerd zullen worden. Hieronder worden de oude en de vernieuwde methode kort beschreven:

Oude methode registratie van gemachtigden:

De gemachtigde wordt vastgelegd aan de hand van een notitie in TVS. Hierbij wordt in de onderwerpregel #welgemaaktigde# gebruikt. Ook niet-gemachtigden werden geregistreerd, te weten onder #geengemaaktigde#. Tegenwoordig vragen wij geen formulieren meer op bij personen die geen gemachtigde hebben. Daarmee vervalt direct de noodzaak voor gebruik van #geengemaaktigde#

Wat betreft de vastlegging van gegevens van gemachtigden zijn er twee variaties die gebruikt worden. Bij de eerste variant worden adres- en contactgegevens van de gemachtigde in het notitieveld vastgelegd. Deze data is onbruikbaar in geval van verzending van massale brieven aan gemachtigden.

De tweede variant gebruikt dezelfde onderwerpregel, maar verwijst in het notitieveld naar een scan in DAS. Ook deze data is onbruikbaar in geval van verzending van massale brieven.

Nieuwe methode van registratie van gemachtigden:

De nieuwe methode zal in dit document uitvoerig beschreven worden. In het kort houdt de nieuwe methode in dat gemachtigden vastgelegd worden in TVS onder het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT'.

De noodzaak voor een aparte UHT-ruimte in TVS voor gemachtigden is ontstaan, doordat de afgegeven machtiging specifiek van toepassing is voor UHT gerelateerde zaken. Hierdoor moet deze machtiging strikt gescheiden worden van een Toeslagen Regulier gerelateerde zaken.

2. Wettelijk kader

Een ouder die zich heeft aangemeld als gedupeerde kan om uiteenlopende redenen zich richting UHT laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Een machtiging is een verklaring waarmee de bevoegdheid wordt verleend aan een persoon van 18 jaar of ouder, om in naam van de verlener van de machtiging handelingen te verrichten. De persoon die gemachtigd is, treedt dan richting UHT op met dezelfde rechten als ware hij/zij de ouder zelf. Deze gemachtigden zijn er in verschillende soorten en maten. Sommige gemachtigden, namelijk curator en bewindvoerder, zijn bij wet aangewezen. Zij kunnen niet uit de machtiging gezet worden door de ouder. Een curator regelt zaken en neemt beslissingen op financieel en persoonlijk vlak. Een bewindvoerder neemt alleen beslissingen over financiën en goederen.

Ook bestaat de mogelijkheid om iemand vrijwillig te machtigen. UHT heeft hiervoor een machtigingsformulier beschikbaar. Het is echter niet verplicht deze te gebruiken. De machtiging kan vormvrij worden aangeleverd en verwerkt worden mits de NAW-gegevens van de ouder, de gemachtigde en de handtekening van de ouder op het document staan. De machtiging van een vrijwillig gemachtigde kan elk moment door de verstrekker van de machtiging of door de gemachtigde worden ingetrokken. Dit is het geval wanneer een ouder zich door een advocaat laat vertegenwoordigen, maar ook wanneer de ouder iemand wil machtigen omdat hij/zij bijvoorbeeld de materie of de taal niet goed machtig is. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een neef, zus of buurman, maar hier kunnen ook vertegenwoordigers tussen zitten die tegen financiële vergoeding de ouder vertegenwoordigen, zoals bijvoorbeeld een (juridisch) adviesbureau. Hoewel een advocaat en bijvoorbeeld een gemachtigd familielid beiden vrijwillig gemachtigden zijn, wordt verder in dit behandelkader de machtiging van de advocaat separaat behandeld en benoemd.

3. Behandeling van een nieuwe machtiging



3.1 Ontvangst machtiging

Schriftelijk

Wanneer in Heerlen een machtigingsformulier, steldocument (in geval van advocaat) of een andersoortig document waarin een machtiging wordt verleend, per post wordt ontvangen dan wordt daar het document gedigitaliseerd. Vanuit UHT bieden wij de brief/machtigingsformulier UHT-MA aan waarmee de ouder een gemachtigde aan ons kan doorgeven.

Vervolgens wordt de scan in DAS, met als bestandsnaam TG00, aan de juiste ouder gekoppeld. 'Werkopdracht 9000-UHT- Formulier gemachtigde' wordt automatisch aangemaakt ter verdere verwerking door de Administratief Ondersteuners UHT.

Mondeling

Een mondeling kenbaar gemaakte machtiging mag in geval van een advocaat worden geregistreerd in TVS. Wel dient dan de controle in de stap 'Vaststellen machtiging' te worden uitgevoerd (zie 3.2 e). Ook een curator en bewindvoerder kunnen zich mondeling kenbaar maken als gemachtigde. Ook hierbij geldt dat de controlestap onder 'Vaststellen machtiging' moet worden uitgevoerd (zie 3.2 a, b en d).

Een vrijwillig gemachtigde moet schriftelijk zijn vastgelegd. Verwerking na uitsluitend mondelinge kennisgeving is niet toegestaan.

3.2 Vaststellen gemachtigde

Alvorens een gemachtigde te registreren, moet worden vastgesteld dat de persoon die gemachtigd wordt ook daadwerkelijk op de juiste wijze de machtiging is verleend. De wijze van vaststelling kan afhankelijk van het soort gemachtigde verschillen. In deze paragraaf wordt beschreven welke werkwijze bij welke gemachtigde hoort en welke bijbehorende controle moet worden uitgevoerd.

a) WSNP Bewindvoerder

Vaststelling: op basis van registratie in BVR of 'Centraal curatele- en bewindregister'

Controle: Bewindvoerders staan in BVR. Daarnaast staan zij ingeschreven in het centraal insolventieregister (<https://insolventies.rechtspraak.nl/#/>). Staat de bewindvoerder niet in het onlineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Bewindvoerder geregistreerd in BVR? Vraag dan bij de persoon om documentatie die de machtiging aantoont. (momenteel wordt gewerkt aan een tool waarmee curatoren en bewindvoerder automatisch en 'real time' ingeladen worden in TVS onder het tabblad 'Vastleggen burgergegevens UHT').

Rol: regelt de schulden die onder de werking van de WSNP vallen (en dus bijv. niet de betaling van vaste lasten). In geval van financiële kwesties moet de casus (en bijbehorend contact) via deze gemachtigde worden gespeeld. Deze bewindvoerder moet de eerste 13 maanden alle post ontvangen, om inzicht te krijgen in de schulden en financiële positie van de ouder. Niet financieel gerelateerde post moet de bewindvoerder doorsturen naar de ouder. Na 13 maanden mag de ouder zelf alle post ontvangen, maar die heeft dan nog wel de inlichtingenplicht naar de WSNP-bewindvoerder.

b) Beschermingsbewind

Vaststelling: op basis van registratie in BVR of 'Centraal curatele- en bewindregister'

Controle: zie a) WSNP Bewindvoerder.

Rol: Regelt alle financiën waaronder ook de vaste lasten. Aanspreekpunt bij schulden. In geval van financiële kwesties moet de casus (en bijbehorend contact) via deze gemachtigde worden gespeeld. De gemachtigde hoeft geen correspondentie of telefoontjes te ontvangen wanneer deze niet financieel gerelateerd zijn. <<geldt hier de gelijke rol zoals bij wsnp bewindvoerder>>

c) schuldhulpverlener/budgetbeheerder (zogenaamd MSNP-traject)

De schuldhulpverlener of budgetbeheerder is een vrijwillig gemachtigde en mag, indien door de ouder middels het machtigingsformulier aangegeven, als zodanig worden geregistreerd in TVS. Is er geen machtigingsformulier, dan heeft de schuldhulpverlener geen speciale status en is er geen sprake van een status als vertegenwoordiger richting UHT.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder indien machtiging is afgegeven.

d) Curator

Vaststelling: op basis van registratie in BVR, on-lineregister, rechterlijke uitspraak.

Controle: Curatoren staan ingeschreven in het 'Centraal curatele- en bewindregister' op <https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken>

Staat de curator niet in het on-lineregister maar wel in BVR, dan is BVR leidend. Staat de persoon ook niet als Curator geregistreerd in BVR? Vraag dan om documentatie die de machtiging aantoont.

Rol: neemt beslissingen voor de onder curatele gestelde persoon op financieel en persoonlijk vlak. Hiermee beschouwen wij de curator als volledige gemachtigde.

e) Advocaat

Vaststelling: Steldocument, machtigingsformulier (Scans opgeslagen in DAS of Digitaal archief/TAV) of mondeling

Controle: Een advocaat staat altijd geregistreerd in een register. Geregistreerde advocaten vind je op <https://zoekenaadvocaat.advocatenorde.nl>

Is een advocaat niet vindbaar in een register dan wordt de mondelinge machtiging niet verwerkt. De persoon mag dan uiteraard wel op basis van een volledig ingevuld en correct ondertekend machtigingsformulier als vrijwillig gemachtigde worden opgevoerd.

Wanneer een advocaat zich telefonisch (mondeling) als vertegenwoordiger stelt van een ouder dan dient ter voorkoming van fraude een check te worden uitgevoerd. Je kunt bijvoorbeeld de advocaat verzoeken om ter verificatie een mail te sturen (verstuurd vanaf het zakelijke mailadres. Deze is ook te vinden in het register) of ter verificatie de advocaat terug te bellen via het algemene telefoonnummer dat te vinden is in het register.

Staat er al een andere advocaat opgevoerd als gemachtigde, dan moet de onduidelijkheid worden weggenomen. De ouder kan zich maar door één advocaat volledig laten vertegenwoordigen. Vraag de advocaat om aan te tonen dat hij/zij de rechtmatige vertegenwoordiger is. Daarnaast is het een optie om bij de ouder op te vragen door wie hij/zij zich laat vertegenwoordigen. Zorg ervoor dat je, zodra er duidelijkheid is, de administratie in TVS actualiseert.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder.

f) Vrijwillig gemachtigde

Vaststelling: machtigingsformulier (Scan opgeslagen in DAS).

Let op: een machtiging mag vormvrij aangeleverd worden.

Controle: Controleer op volledigheid van gegevens (alle velden moeten ingevuld zijn) en ondertekening door verstrekker van de machtiging. Een niet ondertekend formulier is niet rechtsgeldig.

Rol: In relatie tot UHT volledige vertegenwoordiging van de ouder.

3.3 Registreren gemachtigde

Alle machtigingen die per post zijn ontvangen worden door de Administratief ondersteuners UHT verwerkt in TVS. De Administratief ondersteuner UHT ontvangt werkopdrachten (9000 in een excel bestand) en verwerkt deze middels de schermrobot waarmee notitie #welgemachtigde#<<soort gemachtigde>> wordt toegevoegd aan notities in TVS. Vervolgens registreert de Administratief ondersteuner UHT de machtiging in TVS conform '[Module registreren gemachtigde in TVS](#)'.

Wanneer een andere medewerker een machtigingsformulier ontvangt dan dient hij/zij deze conform '[Module registreren gemachtigde in TVS](#)' te registreren.

3.4 Raadplegen machtiging

Bij een correct geregistreerde machtiging zijn de gegevens van de gemachtigde conform '[module registreren gemachtigden in TVS](#)' geregistreerd in het tabblad '[Vastleggen burgergegevens UHT](#)'.

3.4.1 Notitie in TVS

Voorheen werd een gemachtigde vastgelegd in een notie. In het notatieveld staat dan een aantekening #gemachtigdeUHT#<<soort gemachtigde>>. Ook komt het voor dat een gemachtigde staat vastgelegd als #Welgemachtigde.

[Zoeken](#)

Toon notities (per pagina)

	Datum	Onderwerp
	19-07-2022 16:00:49	#gemachtigdeUHT#advocaat
	04-07-2022 16:09:41	#DwangsomIG5

LET OP: is er sprake van een gemachtigde die nog niet is omgezet naar 'Vastleggen burgergegevens UHT'? Zorg voor correcte vastlegging in 'Vastleggen Burgergegevens UHT'.

3.4.2 Vastleggen burgergegevens UHT

Zodra je klikt op 'Vastleggen burgergegevens UHT' dan verschijnen er drie kolommen. In de kolom 'Vertegenwoordigers' staat alle relevante informatie opgevoerd omtrent:

Burger selecteren (Alt + B) Selecteren (212121212)

Vertegenwoordigers
 Vertegenwoordiger: T.E.S.T. Persoon

Naam: T.E.S.T. Persoon

Type vertegenwoordiger: Advocaat

Toegevoegd door de Raad voor Rechtsbijstand: ☐

Ingangsdatum: 01-04-2022

Einddatum: 01-04-2023

Voorkeurskanaal: Email

E-mailadres: centraleregie@isfant

Adres(sen)

Adres 1

Adressoort: Onbekend

Straatnaam: Habibabilaan

Huisnummer + toevoeging: 1

Postcode: 1234AB

Woonplaats: Rotteknor

Land: Nederland

- de gemachtigde

- Soort machtiging

- Ingangsdatum en eventueel einddatum

- Voorkeur voor via welk kanaal de gemachtigde contact wil

- adresgegevens

Wanneer een ouder een gemachtigde heeft dan gaat in alle gevallen de correspondentie naar de gemachtigde. De ouder kan aangeven of hij/zij zelf ook de correspondentie wenst te ontvangen. Om te achterhalen wat van toepassing is raadpleeg je in "Vastleggen burgergegevens UHT" wat de ingevulde waarde is achter de tekst "Toesturen stukken naar vrijwillige gemachtigde". Deze vind je in de linker kolom 'burgergegevens'.

3.4.3 Raadplegen scan formulieren m.b.t. machtigen in DAS

Alle ontvangen formulieren staan gearchiveerd in DAS en kunnen op de volgende wijze ingezien worden. Overigens kan je soms een machtigingsformulier vinden in Digitaal Archief in TVS.

Stap 1.

Zoek de burger op basis van het BSN op in TVS.

Stap 2.

Kijk of er een notitie aanwezig is met #welgemachtigde# of #welgemachtigdeadvocaat# (oude notitiemethode) of #gemachtigdeUHT#<<soort gemachtigde>> (nieuwe notitiemethode). Hierin staat vaak de DAS-sleutel of het nummer waaronder het machtigingsformulier vindbaar is in DAS;

Stap 3.

Kopieer de DAS-sleutel bestaande uit een <<0>><<BSN>><<code>> en plak deze in DAS. Het machtigingsformulier kun je nu downloaden;

Stap 4.

Indien in de notitie geen DAS sleutel of nummer is opgenomen, zoek het machtigingsformulier dan op in DAS d.m.v. de volgende sleutel: <<0>><<BSN>><<ONG>><<jaartal>>,

Voorbeeld: Bij een ouder met BSN 212121212 noteer je dus 0212121212ONG2021.

Stap 5.

Zoek vervolgens het machtigingsformulier op tussen de betreffende scans

3.4.4 Raadplegen wettelijk gemachtigden in BvR

Wettelijk gemachtigden (zoals een curator en een bewindvoerder) worden automatisch ingeladen in BvR.

Er wordt gewerkt aan een faciliteit waarbij de wettelijk gemachtigden ook automatisch in TVS wordt ingeladen, maar realisatie hiervan zal nog tijd vergen. Tot die tijd moet een wettelijk gemachtigde als geraadpleegd worden met behulp van BvR

Via de volgende link kom je op algemene de werkinstructie BvR van Toeslagen Regulier.

<https://tsl.belastingdienst.nl/Div/App/Werkinstructie-BvR.pdf>

BvR werkt met taaknummers. Om te achterhalen of er sprake is van bijvoorbeeld een Curator of bewindvoerder gebruik je taaknummer 3140 (raadplegen adressen). In geval van een wettelijk gemachtigde wordt de lijst van adressen automatisch gevuld met die van de wettelijk gemachtigde. Dit is in BvR de enige manier om de wettelijke machtiging te achterhalen.

LET OP: Ook vervallen wettelijke machtigingen staan geregistreerd in BvR. Controleer aan de hand van een eventueel ingevulde einddatum of de machtiging niet vervallen is!

4. Wijzigen of intrekken machtiging

4.1 Wijzigen machtiging

In de praktijk komen wijzigingen van een machtiging beperkt voor binnen UHT. Voor WSNP bewindvoerders en curatoren staat, zolang de rechterlijke uitspraak geldt, onwrikbaar vast wat de machtiging inhoudt. Daarnaast worden adres- en contactgegevens automatisch gevuld in BVR.

In geval van advocaten en vrijwillig gemachtigden is een beperkt aantal wijzigingen mogelijk. **Volg module | Intrekken of wijzigen machtiging. Deze staat op kennisbank op de locatie: Kennis > A. Algemene kennis > 03. Systemen > c. TVS >**

4.2 Intrekken machtiging

Wanneer een machtiging wordt ingetrokken dan dient dit te worden vastgelegd in TVS. In Module | Intrekken of wijzigen machtiging. Deze staat op kennisbank op de locatie: Kennis > A. Algemene kennis > 03. Systemen > c. TVS >

Let op: Intrekking van de machtiging is niet mogelijk ingeval van wettelijk gemachtigden.

5. Contacthiërarchie in geval van gemachtigden

5.1 Contacthiërarchie gemachtigden

De vuistregel is dat wanneer er een gemachtigde opgevoerd is in TVS, deze persoon tevens binnen de reikwijdte van de machtiging het prevalerend aanspreekpunt is. Uitgaande telefoongesprekken worden dus doorgaans (afhankelijk van de reikwijdte van de machtiging) met de gemachtigde gevoerd. Naast de ouder ontvangt ook de gemachtigde dus post vanuit UHT en er zal in basis geen telefonisch contact met de ouder worden opgenomen, tenzij de gemachtigde onbereikbaar blijkt*

** Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra vruchteloos:*

- a) drie belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.*
- b) een SMS is verstuurd*
- c) het contactformulier is verstuurd*
- d) vervolgens een terugbelbrief is verstuurd*
- e) twee weken later een contactkaart is gestuurd*

5.2 Samenloop van machtigingen

De onderstaande tabel maakt duidelijk wat de contacthiërarchie is in het geval van telefonisch en schriftelijk contact, ook in geval van meerdere gemachtigden. De ingevulde waarde geeft aan met wie contact moet plaatsvinden. 'X' betekent contact met gemachtigde in de blauwe kolom links; 'Y' betekent contact met gemachtigde in de blauwe rij boven. LET OP: Bij wet is geregeld dat WSNP Bewindvoerders altijd alle post ontvangen, ook wanneer het geen financiële kwestie betreft. Zij hebben een doorzendplicht.

Contacthiërarchie bij samenlopende machtigingen Uitgaand contact		a	b	c	d	e	f
		Curator	WSNP Bewindvoerder	Advocaat	Beschermings Bewindvoerder	Vrijwillig gemachtigde	Ouder
1	Curator	niet mogelijk	X+Y (indien over financiën)	X+Y	X	X	X
2	WSNP Bewindvoerder	X (indien over financiën) + Y (altijd)	niet mogelijk	X (indien over financiën) + Y (altijd)	(Y+X) indien over financiën, anders ouder	X (indien over financiën), anders Y	X (indien over financiën), anders Y
3	Advocaat	X+Y	X (altijd) + Y (indien over financiën)	niet mogelijk	X	X	X
4	Beschermings Bewindvoerder	Y (altijd) + X (indien over financiën)	(X+Y), indien over financiën, anders ouder	X (indien over financiën) + Y (altijd)	niet mogelijk	X (indien over financiën), anders Y	X (indien over financiën), anders Y
5	Vrijwillig gemachtigde	Y	Y (indien over financiën), anders X	Y	Y (indien over financiën), anders X	X of Y	X
6	Ouder	Y	Y+X (indien over financiën), anders alleen X	Y	Y (indien over financiën), anders X	Y	niet mogelijk

*LET OP. Uitzondering op de tabel wordt beschreven in paragraaf 5.4.2

5.3 Behandeling van uitgaande telefonie

Wanneer er een machtiging is afgegeven, loopt telefonisch contact in principe via de gemachtigde. Echter wanneer UHT een reactie nodig heeft en de gemachtigde onbereikbaar is, dan kan uiteraard contact met de ouder worden opgenomen. Geef in dat gesprek aan dat het niet is gelukt om contact met de gemachtigde te leggen. Laat dan de ouder weten dat hij/zij zo niet optimaal vertegenwoordigd wordt. Mogelijk geeft de ouder aan de machtiging in te willen trekken of te wijzigen. Adviseer in dan de ouder om de gemachtigde te informeren.

LET OP

- 1) een wettelijke machtiging (zoals bij WSNP bewindvoering) kan niet ingetrokken worden. Wel kan bij de rechtbank een verzoek worden ingediend om de bewindvoerder te wijzigen.)
- 2) In geval van een wettelijke machtiging is contact met de ouder toegestaan mits het onderwerp buiten kader van de machtiging valt. Zo benader je een WSNP bewindvoerder voor financiële zaken. Niet financiële zaken kunnen prima met de ouder besproken worden.

* Een gemachtigde mag als onbereikbaar worden beschouwd zodra vruchteloos:

- f) drie belpogingen zijn gedaan op verschillende dagen en dagdelen.
- g) een SMS is verstuurd
- h) het contactformulier is verstuurd
- i) vervolgens een terugbelbrief is verstuurd
- j) twee weken later een contactkaart is gestuurd

5.4 Behandeling van uitgaande correspondentie

Wanneer er sprake is van een gemachtigde verloopt in beginsel alle correspondentie via de ouder én de gemachtigde, tenzij de ouder aan heeft gegeven geen correspondentie vanuit UHT te willen ontvangen. Ook zijn er situaties (zie matrix 5.2) waarbij meerdere gemachtigden de correspondentie ontvangen.

- 5.4.1 **Massale brieven:** Op geleide van de in 5.2 vastgestelde contacthiërarchie moet (zodra dit technisch mogelijk is. Dit is nog niet het geval) in de selectie van de populatie rekening worden gehouden met de versturing van brieven aan de ouder en aan de gemachtigde. De gemachtigde ontvangt de brief met behulp van een generieke voorloopbrief. Deze verantwoordelijkheid ligt bij het proces dat de opdracht geeft tot verzending van de brief.
- 5.4.2 **Kantoorbrieven:** Kantoorbrieven en beschikkingen die volgens proces verstuurd worden moeten, wanneer er sprake is van een gemachtigde, met behulp van de voorloopbrief UHT-VG worden verstuurd aan de gemachtigde en indien van toepassing ook aan de ouder. De gemachtigde ontvangt een kopie van de brief als bijlage bij de UHT-VG brief. Zie hoofdstuk 6.2 voor de werkwijze.

LET OP: controleer in BVR of er sprake is van een curator of wsnp-bewindvoerder (zie 3.4.4 Raadplegen wettelijk gemachtigden in BvR). Bij wet is geregeld dat WSNP Bewindvoerders altijd alle post ontvangen, ook wanneer het geen financiële kwestie betreft. Zij hebben een doorzendplicht.

5.5 Behandeling van inkomende telefonie

Wanneer het contact, ondanks de aanwezigheid van een gemachtigde, toch vanuit de ouder komt, dan is onze handelswijze in geval van:

- Een **Curator** als gemachtigde:  1. Geef aan dat contact via gemachtigde verloopt.
2. Vragen kunnen aan ouder beantwoord.
- Een **Advocaat** als gemachtigde:  3. Adviseer de ouder om gemachtigde te informeren
- Een **vrijwillig gemachtigde:**  1. Geef aan dat contact in principe altijd via de gemachtigde verloopt.
2. Beantwoord vraag richting de ouder.
3. Wijs ouder op mogelijkheid intrekken machtiging.
4. Adviseer om de gemachtigde te informeren.
- **Beschermingsbewindvoerder**  1. Vragen vanuit de ouder kunnen worden beantwoord, maar let op bij financiële kwesties!
- Een **WSNP Bewindvoerder:** 

5.6 Behandeling van inkomende correspondentie

Inkomende correspondentie kan zowel van de ouder zelf als van de gemachtigde afkomstig zijn. Beiden worden zonder onderscheid in behandeling genomen. Wel neem je bij een schriftelijke reactie vanuit UHT zowel de ouder als de gemachtigde mee. Houd in de reactie rekening met het mandaat van de machtiging! *Voorbeeld: Ouder heeft een WSNP-bewindvoerder. Ouder stelt een vraag over een niet financiële kwestie. In het antwoord vanuit UHT hoeft de gemachtigde niet te worden meegenomen.*

6. Brieven en formulieren

6.1 Overzicht Correspondentie m.b.t. machtigen

(LET OP: sommige brieven en formulieren zijn nog aan ontwikkeling onderhevig)

Nieuwe machtiging (niet wettelijke machtigen)

- 1) Machtigingsformulier, incl. voorloopbrief: UHT-MA Aanvraag machtiging (Zie hoofdstuk 6.3)
Wordt gestuurd naar ouders die hebben aangegeven iemand te willen machtigen en derhalve het formulier willen ontvangen.
- 2) Brief ter bevestiging verwerking nieuwe machtiging: UHT-MB bevestiging machtiging (*zie Module | Registreren gemachtigde in TVS*)
Wij bevestigen de ouder in deze brief dat de gemachtigde is verwerkt en welke NAW-gegevens we daarbij gebruikt hebben.
- 3) Brief machtiging niet verwerkt: UHT-MA F Aanvraag machtiging foutief (*zie Module | Registreren gemachtigde in TVS*)
Deze brief wordt verstuurd aan ouders die een machtigingsformulier hebben gestuurd dat óf niet goed leesbaar is óf waarop gegevens ontbreken. Het gaat hier om nieuwe gemachtigden en om wijzigingen.

Wijzigen/intrekken machtiging (niet wettelijke machtiging)

- 4) Formulier wijzigen/intrekken machtiging, incl. voorloopbrief: UHT-MSA Machtiging stoppen of aanpassen (*Zie Module | Intrekken of wijzigen machtiging*)
Deze brief gaat naar ouders die hebben aangegeven de gemachtigde te willen wijzigen of die een machtiging willen intrekken.

Contact met gemachtigden

- 5) Voorloopbrief bij versturing correspondentie aan gemachtigden: UHT-VG Voorloopbrief gemachtigde (zie hoofdstuk 6.2)

6.2 Verzending brief voor ouder aan gemachtigde (UHT-VG)

Wanneer een ouder een gemachtigde heeft dan gaat in alle gevallen de correspondentie naar de gemachtigde. De ouder kan aangeven of hij/zij zelf ook de correspondentie wenst te ontvangen. Om te achterhalen wat van toepassing is raadpleeg je in TVS bij "Vastleggen burgergegevens UHT" wat de ingevulde waarde is achter de tekst "Toesturen stukken naar vrijwillige gemachtigde". Deze vind je in de kolom 'burgergegevens'. (per 15 februari wordt de tekst aangepast naar "toesturen stukken uitsluitend naar gemachtigde")

Staat de waarde op 'nee':	Correspondentie moet dan naar ouder en gemachtigde
Staat de waarde op 'ja':	Correspondentie moet dan naar uitsluitend de gemachtigde
Staat er geen waarde:	Kijk of te achterhalen is of de ouder de wens heeft geuit om wel of geen correspondentie te willen ontvangen. Is dit niet te achterhalen? Kijk welke keuze in eerdere verzending is gemaakt en volg dezelfde lijn. Is dit ook niet duidelijk? Ga dan uit van de waarde 'nee'.

De verzending dient als volgt te worden uitgevoerd:

Startpunt van de instructie is het moment dat de brief die je naar de ouder wilt versturen is opgesteld (bijv. UHT-DC I) en je de voorloopbrief aan de gemachtigde op wilt gaan stellen. Volg hierbij de werkwijze zoals beschreven in Module I Aanmaken brief in TVS (Kenniskbank: Algemene kennis > 03. Systemen > c. TVS)

Stap 1: Achterhaal de NAW-gegevens van de gemachtigde. (zie hoofdstuk 1 van dit behandelkader)

Stap 2: Selecteer in TVS de brief UHT-VG

Stap 3: Selecteer in het volgende scherm

- 1) bij 'ouder of cliënt' de optie:
 - 'de ouder' indien er sprake is van een niet professionele gemachtigde
 - 'uw cliënt' indien er sprake is van een wel professionele gemachtigde, zoals bijvoorbeeld een advocaat, bewindvoerder, juridisch dienstverlener, etc
- 2) Noteer bij 'voornaam + achternaam ouder of cliënt' de volledige naam van de ouder. Voorletters + achternaam al dan niet voorzien van de aanhef de heer of mevrouw is ook mogelijk. Klik vervolgens op volgende.

Stap 4: Selecteer de optie die van toepassing is. Klik vervolgens op volgende.

Ouder ontvangt ook de brief

Selecteer een of meer opties van de onderstaande keuzelijst(en)

UHT-VG brief naar gemachtigde of ook naar ouder

<input type="checkbox"/>	Hierbij ontvangt u een kopie van de brief die wij op \$datum brief naar ouder of cliënt\$ naar \$kiezen ouder of cliënt(de ouder uw cliënt\$ hebben gestuurd.
<input type="checkbox"/>	Hierbij ontvangt u een brief die voor \$kiezen ouder of cliënt(de ouder uw cliënt\$ is bedoeld.

De ouder ontvangt niet de brief

Stap 5 Selecteer de optie die van toepassing is. Kies voor 'ouder' in geval van een niet professioneel gemachtigde of 'cliënt' in geval van wel professioneel gemachtigde. *Dit zou dezelfde keuze moeten zijn zoals in stap 3 substap 1.*

Vul onderstaande gegevens in:

kieszen ouder of cliënt

Klik vervolgens op Volgende.

Stap 5: Vul in het tekstvlak NAW de NAW-gegevens van de gemachtigde in die je in stap 1 hebt achterhaald.

Retouradres

B I U

Postbus 4510, 6401 JA HEERLEN

NAW

B I U

Geen gegevens gevonden

Stap 6: Rond de brief af conform instructie. Zie kennisbank: Kennis > A. Algemene kennis > 03. Systemen > c. TVS > **Module I Aanmaken brief in TVS**

Stap 7: Voeg de brief, die eerder voor de ouder is opgesteld, als bijlage toe aan de voorloopbrief. Zie voor instructie toevoegen bijlage, Kennisbank: Kennis > A. Algemene kennis > 04. Overige behandelinformatie > c. Centraal printen > **Werkinstructie Centraal Printen UHT**

Stap 8: Biedt de brief op de gebruikelijke wijze ter verzending aan. Zie voor instructie ter verzending aanbieden, Kennisbank: Kennis > A. Algemene kennis > 04. Overige behandelinformatie > c. Centraal printen > **Werkinstructie Centraal Printen UHT**

6.3 Verzending machtigingsformulier (UHT-MA)

Volg de module aanmaken brief in TVS

Stap 1: Selecteer voor verdere bewerking de brief UHT-MA

Stap 2: Selecteer onze juiste contactgegevens, corresponderend met het adres van de ontvanger
Kies 0800 indien adres zich in het binnenland bevindt
Kies +31 indien het adres in het buitenland zich bevindt

Stap 3: Kies de slotalinea dat past bij de optie die je in stap 2 hebt geselecteerd en klik op volgende

Stap 4: Controleer of de brief juist is opgesteld en rond af volgens werkinstructie aanmaken brief in TVS. LET OP: machtigingsformulier moet altijd naar de ouder gestuurd worden.

Locatie: Kennis > A. Algemene kennis > 03. Systemen > c. TVS >

Stap 5: Verzend brief volgens werkinstructie centraal printen UHT

Locatie: Kennis > A. Algemene kennis > 04. Overige behandelinformatie > c. centraal printen

7. Bronnen/te gebruiken systemen

- TVS
- DAS
- BvR
- Centraal curatele- en bewindregister: <https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken>
- Geregistreerde advocaten: <https://zoekenadvocaat.advocatenorde.nl>
- [procesplaat registreren gemachtigde](#)
- [procesplaat intrekken en wijzigen machtiging](#)
- Module | Registreren gemachtigde in TVS
- Module | Intrekken of wijzigen machtiging

- Einde behandelkader -